

Baranyi Éva - Letenyeiné Mráz Márta

SZEMÉLYES IFJÚSÁGSEGÍTÉS



BARANYI ÉVA
LETENYEINÉ MRÁZ MÁRTA

Személyes ifjúságsegítés

2012

**Az ifjúságsegítő képzés interprofesszionális fejlesztése
TÁMOP-5.4.4.-09/2-C-2009-0002**

Tisztelt Olvasó!

A TÁMOP-5.4.4-09/2-C-2009-0002 „Az ifjúságsegítő képzés interprofesszionális fejlesztése” című projekt keretében az ifjúságsegítő és a pedagógusképzés határterületein egyaránt hasznosítható tantervi egységekhez kapcsolódó, lektorált tananyagok készültek. A sorozat kötetei a felsőoktatás különböző szegmenseiben (szociális, pedagógiai, andragógiai stb.) és szintjein (felsőoktatási szakképzés, alapképzés, továbbképzés, felnőttképzés) egyaránt használhatók. Az Európai Unió társfinanszírozásában megvalósult tananyagfejlesztési és képzési projekt szlogenje: „Az ifjúságsegítés rangjáért”, amely az ifjúsággal közvetlenül foglalkozó szakemberek és intézmények, szervezetek társadalmi elismertségének növelésén túl a szakmai színvonal emelésére, a felsőoktatási alapképzés szintjének megfelelő követelmények elérésére való törekvést tükrözi.

A kompetencia-fejlesztést célzó tananyagokban az elméleti megközelítéshez és a gyakorlati, tréning jellegű képzéshez egyaránt hasznos információkat találhatnak az érdeklődők. Bár a tananyagok elsősorban a tanárok (képzők) munkáját segítik, egyes fejezetek a hallgatók számára is hozzáférhetővé tehetők.

A sorozat füzetei 2011-ben készültek, többségük az akkori jogi, intézményei háttér információit tartalmazza, bár az utólagos szerkesztés néhány esetben megkövetelte az azóta bekövetkezett változások beépítését, vagy az azokra történő utalás jelzését. Mindez a szerzők, szerkesztők, projektvezetők számára azt az üzenetet hordozza, hogy egy viszonylag fiatal szakma a folyamatosan változó társadalmi környezetben is próbálja megtalálni azokat az elvi és gyakorlati fogódzókat, amelyek az interprofesszionális jegyében történő fejlesztés alapvetései és eredményei.

Tapasztalatokban és sikerekben gazdag felhasználást kívánunk!

Kecskemét, 2012

A projekt vezetői

Tartalomjegyzék

1. Az ifjúságsegítő személyisége.....	8
1.1. A SZEMÉLYISÉG.....	9
1.1.1. A személyiségelméletek csoportosítása.....	10
1.1.2. A személyiség meghatározói.....	10
1.1.3. A személyiség és környezetének kapcsolata.....	10
1.1.4. A személyiség, mint komponensrendszer.....	10
1.2. KOMPETENCIA.....	11
1.2.1. SZEMÉLYES KOMPETENCIA.....	12
1.2.2. SZOCIÁLIS KOMPETENCIA.....	13
1.2.3. KOGNITÍV KOMPETENCIA.....	13
1.3. A DRAMATIKUSAN CSELEKVŐ EMBER.....	14
1.4. AZ ÉRZELMI INTELLIGENCIA TERÜLETEI ÉS KOMPETENCIÁI.....	16
1.4.1. ÉNTUDATOSSÁG.....	17
1.4.2. ÖNSZABÁLYOZÁS.....	17
1.4.3. MOTIVÁCIÓ.....	17
1.4.4. AZ ÉRZELMI KOMPETENCIA SZERKEZETE.....	17
1.4.5. TÁRSAS KÉSZSÉGEK.....	17
2. A célok kitűzésének módszerei a személyes ifjúságsegítésben.....	20
3. Az ifjúságsegítő és a fiatal közötti interakció és kommunikáció. A kommunikációt segítő és gátló tényezők. Asszertív kommunikáció.....	26
4. Az ifjúságsegítő lehetséges szerepei a személyes ifjúsági munkában.....	32
4.1. Segítő szerepek.....	32
4.1.1. A tanácsadás.....	33
4.1.2. Konzultáció (counseling) – segítő beszélgetés.....	34
4.2. A fejlesztő, támogató szerep.....	35
4.3. A kortárssegítői szerep.....	38
5. Konfliktusok.....	40
5.1. A konfliktus.....	40
5.2. A konfliktus fajtái.....	41
5.3. A konfliktusok intenzitása.....	42
5.4. A konfliktusok okai, konfliktustípusok.....	42
5.5. A konfliktusok területei.....	43
5.6. Konfliktuskezelési módszerek.....	45
5.7. Konfliktuskezelő stílusok.....	45
5.8. A konfliktus moderálás alapelvei.....	47
5.9. A konfliktusok elmérgesedésének folyamata, alternatív megoldások.....	48
5.10. A serdülő jellemző gubancai, konfliktusai.....	52
5.11. Az ifjúságsegítő teendői a konfliktuskezelés során.....	53
6. A személyes segítség szakmai-etikai kérdései.....	54
7. Intézményes segítőhelyek.....	58

8. A „SZEMÉLYES IFJÚSÁGSEGÍTÉS” témakörhöz ajánlott irodalom.....	72
1. Melléklet. Albert Judit A fenyegetett identitással való megküzdés.....	74
2. Melléklet. Charles Tilly: Alávetés, ellenszegülés, behódolás ... diskurzus.....	81
HIVATKOZOTT IRODALOM.....	88
3. Melléklet. Döntse el, az alábbi állítások közül melyeket tartja igaznak, melyeket hamisnak! Döntését a megfelelő oszlopba írt X-szel jelölje!.....	89
4. Melléklet. Gyakorlat az ETIKA témakörhöz.....	95
5. Melléklet. Európai Ifjúsági Információs Charta (2004. módosítás – Pozsony).....	98
6. Melléklet.....	99
7. Melléklet. Az Európa Tanács No.R(90)7 ajánlása a Miniszterek Bizottságától a tagállamok számára az európai fiataloknak nyújtandó információról és tanácsadásról.....	100
8. Melléklet. Az Online Ifjúsági Információs szolgáltatás Alapelvei.....	102
Fogalom meghatározások.....	104

*„A tanulás lényege maga
a kapcsolat.
Emberi kapcsolatainkon keresztül vagyunk
képesek világunk valódi megértésére.”
(Peter Senge)*

PREAMBULUM

Akár az ifjúságsegítői szakma leendő szakembereinek képzését, akár az őket képző pedagógusok, oktatók, trénerok képzését tervezzük, tudnunk kell, mindegyik speciális műfaj, és speciális módszertant igényel. Lényege, hogy nem ismeretek közlése, átadása, megszilárdítása az elsődleges célja, hanem speciális, fejlesztői készségek és technikák alkalmazási szintű biztonságának kiépítése, megerősítése.

A **személyes ifjúsági munka** témakörben kidolgozott képzési program esszenciája, hogy műfaj-, módszer-specifikus. Ennek következtében az egyes (tartalomjegyzékben felsorolt) tananyagrészek önmagunkban nem alkalmazhatók.

Egyrészt a meghatározott témakörök valamely általános célcsoport tekintetében fogalmazódtak meg, minden csoport, vagyis minden az ifjúságsegítő szakember- képzésben részt vevő csoport, a maga helyzetének, az egyének és a csoport tapasztalatainak megfelelő tematikát, más hangsúlyokat, idő- és feltételkeretet, és főként más módszertant igényel.

A műfaj-specifikusság okán az egyes tananyagrészekre csak általánosan határozható meg időkeret, szükséges óraszám. Az egyes tananyagrészek ugyanis nem egymást követően, egymástól elkülönítetten jelennek meg a képzés egészében. Összeépülnek, átfedik és kiegészítik egymást. Például, amikor a megvalósítás fókuszában a személyes hatékonyság fejlesztése, a személyiséggel való dolgozás áll, akkor egyidejűleg, legfeljebb akkor és ott visszafogottabb hangsúllyal megjelennek az etika, vagy a szervezeti kultúra és a kommunikáció, de akár a civil társadalom, a korosztályi sajátosság szerepeinek kérdéskörei, és viszont.

A személyes ifjúságsegítés programrész az „itt és most” helyzetekkel, a csoport aktuális dinamikájával kell dolgozzon. Nem használ paneleket, a lehető legkevesebb időt, teret ad az ismeretközlési metódusoknak, ezeket is gyakorlatok közé építi. Mindezek következtében is szükséges, hogy egyszerre minimum két tréner/képző dolgozzon a csoporttal. Az egyidejű jelenlétet az is indokolja, hogy a trénerok/képzők munkája, együttműködése, összehangoltsága minta, modell a leendő képzők, és éppígy a leendő ifjúsági szakemberek számára. A képzői működés szerep-, munka-, felelősség-megosztása és megjelenítése szerves része a képzésnek. Ennek érvényesülni kell a képző szakemberek képzésében és érvényesülni kell az általuk tartott képzéseken is. E nélkül, éppen a lényegét, alapcélját nem tudná teljesíteni a képzési program.

Minden további (képzőket felkészítő és ifjúságsegítő szakembereket képző) képzési program személyi feltételeinek alakításához javasoljuk, hogy a képzők/trénerok kiválasztása az együttműködésük, összehangoltságuk szempontjából meghatározó kérdés, döntés legyen.

A folyamatban aktuálisan alkalmazandó módszerek tára:

- A képzők képzésének és majdan az ifjúsági munkások képzésének eredményességét a sajátélményű tanulás adja, adhatja
 - Interaktív gyakorlatok
 - Csoport és egyéni kommunikációt fejlesztő gyakorlatok

- Empátiás készséget fejlesztő gyakorlatok
 - Szociometrikus gyakorlatok
 - Vizuálművészeti és dramatikus gyakorlatok
 - Brainstorming
 - Vita
 - Beszélgetés
 - Csoportos, kiscsoportos, páros és egyéni feladatvégzés
 - Terepmunka
 - Relaxációs technikák
-
- Meglévő tudások, készségek felszínre hozása
 - Önkéntesség (motiváltság)
 - Optimális segítő pszichoszociális tér megteremtése
 - Szerepek tisztázottsága
 - Csoportszerepek
 - Tréneri/képzői/fejlesztői (modell) szerepek
 - A bibliográfiában, vagy a technikai szükségletek körében jelzett dokumentumok, segédletek alkalmazása, csoportos feldolgozás, vagy egyéni tanulás.

A folyamatban kiderülhet, hogy az ifjúságsegítő képzésre jelentkezők nem mindegyike tudja a kívánalmakat teljesíteni, nem megfelelő mindegyikük szerepalkalmassága. A képzések vezetőinek arra is gondot kell fordítani, hogy az esetlegesen ily módon érintett résztvevők visszatáljanak régebbi szerepükhöz, vagy új szerepet találjanak tanulmányaik, vagy akár a civil társadalom más szereplőinek körében.

A célcsoportra komoly jelentőségű kritériumokat határoztunk meg a tananyagrészt tartalom egységeiben. Az elméleti ismeretek pótolhatók egyéni tanulással, hozzá tett idővel. A készségek, attitűdök esetleges hiányossága és a csoportban, a működés gyakorlatában megszerezhető készségek nehezen vagy nem pótolhatók. Az időkeret ugyanis nagyon szűk az egyéni szélsőségek kezelésére.

A program színvonalát, hitelességét nagy mértékben befolyásolja, hogy milyen, mennyire komfortos körülmények, feltételek övezik a képzés egyes fázisait. Ideértve a csoporttal való munkát és a résztvevők gyakorlatának színtereit, s a társuló egyéb szolgáltatásokat egyaránt.

Mindezek alapján előre lehet bocsátani, hogy csak négy (külön-külön is professziót jelentő) feltétel együttes megléte hoz sikert a tervezett program céljának elérésében.

1. Világos, következetes, érvényesíthető kormányzati/regionális/helyi ifjúsági stratégiai célok megléte, közvetítése. (Konkrétabban és leegyszerűsítve: a segítő attitűd a helyette való megoldást vagy a képessé tételt preferálja-e)
2. A segítőképzés műfajhoz adekvát módszerek, minták, modellek alkalmazása, közvetítése.
3. Professzióra törekvő, személyiségükben, szándékaikban elkötelezett résztvevők.
4. Komfortos feltételek, szolgáltatások, együttműködő partnerek.

A képzés folyamatának részét képezi a megadott időkeretekben folyó csoportmunka és a köztes időkből az egyéni tanulás, a kötelező szakmai gyakorlat és az ezekhez társuló kiegészítő szolgáltatások.

Fontos és szükséges lenne a folyamat legelején tisztázni a képzési folyamat csoportmunka-egységei közötti időben a csoporttal, tagokkal való foglalkozás műfajait, felelősségeit, a csoporttagokkal és a szükséges segítőkkel szembeni elvárásokat, feltételeket.

A képzési program megvalósításának elemi feltételei (optimális létszám, technika, térigény, eszközigény, időmennyiség):

1. Maximum 20 fő;
2. Levegős terű helyiség, ahol körben ülve kényelmesen elfér mindenki, alkalmas tér marad mozgásos gyakorlatokhoz és kiscsoportok alakításához;
3. Zavartalanság a foglalkozás(ok) alatt;
4. A képzéshez szükséges *technikai eszközök*: flipchart, powerpointos bemutatás eszközei, CD-DVD lejátszó, *médiaeszközök*: videokazetták, DVD-k, sajtótermékek a képző, tréner elgondolása szerint; Összesen 30 óra, melynek felosztása a helyi sajátosságokhoz igazítható, de egy-egy képzési alkalom minimum kétszer másfél órás (2x45 perc) blokkot igényel.

1. Az ifjúságsegítő személyisége

A tananyagrészt általános célja:

hogy a résztvevők, mint csoport, a csapatépítés következtében magánemberként és munkatársként egyaránt megismerjék egymást, és ez által fejlődjön a későbbi, egymást segítő, erősítő folyamatokat támogató belső kommunikáció. (informális és a formális kommunikációs csatornák feltárása, hatékony működés segítése, a vertikális és horizontális munkakapcsolatokban az együttműködési készségek fejlesztése).

Cél továbbá, hogy a tréneri működési modell mintát nyújtson, s a saját élményű tapasztalatokkal a képzők, ahogy majd a képzendő ifjúságsegítő szakemberek – egyénként és párban, többes kapcsolatban – szakmai munkájukat magabiztosan, felkészülten végezhesék, nem csak egyénileg, hanem együttesen, együttműködési késztetésben is képesek legyenek eleget tenni a szakmai kihívásoknak.

Cél hozzájárulni a képzői és ifjúságsegítői szakmai képességek kialakításához és fejlesztéséhez, a folyamatos énismeret, személyiség-karbantartás igényének építéséhez, fejlesztéséhez, erősítéséhez, az ehhez vezető technikák, lehetőségek egyénre szabott feltárásához.

E tananyagrésszel való súlyozott foglalkozást az a szükségszerűség is indokolja, hogy

- az ifjúságsegítő, ahogy az őket képző tréner (képző szakember) is, a személyiségevel dolgozik, a hatékonyság egyik fő feltétele a személyiség karbantartása;
- az ifjúsági közösségek mibenléte és milyensége a benne élő korosztályi és segítő-szerepben létező személyiségek lenyomata;
- az ifjúsági munkás ennek, önmaga és a csoport irányában is, tudatos alakítója kell legyen.

MINIMUM CÉLOK

Olyan szakemberek képzése, akik

- ismerik, felismerik az ifjúsági munkás szerepben rejlő szervezeti (egyéni és/vagy csoportra mutató) változásokra, alakulásokra, alakításokra hatásnak fontosságát és törvényszerűségeit;
- igényesek és elkötelezettek az ifjúsági munka szakmai színvonalának biztosítása, személyes garانتálása iránt;
- képesek feltárni, felismerni és változtatni a szerepükhöz szükséges erősségeiket és gyengeségeiket;
- tudatosan törekszenek a szakmai nívó biztosítására, személyiségük, szakmai tudásuk, gyakorlatosságuk rendszeres és következetes karbantartására;
- képesek az ifjúsági csoportok, közösségek, szervezetek működésében megjelenő folyamatos változások során változó szerepeik definiálására, a követendő, vállalandó szerep meghatározására és a szerep követelményeinek alkalmazására.

Várható eredmények

- A résztvevők, az ifjúságsegítői attitűdök és ismeretek birtokában, képesek lesznek segítséget, fejlesztést és megerősítést adni a három szektor bármelyikének

megrendelésére, az ifjúsági korosztályt egyénként, csoportként, közösségként, szervezetként érintő ügyek körében;

- Az ifjúságsegítő szakemberi feladatokhoz kötődő különböző szerepek ismerete és gyakorlata birtokában önállóan képesek lesznek a szakirodalomban való tájékozódásra, szerepeiknek megfelelő külső-belső segítségkérésre és mindezek felhasználásával tudásuk eredményes megosztására.

Tartalom

(elméleti témakörök)

Módszertani kézikönyv: „Minden emberekkel foglalkozó szakmánál fontos tény, hogy a szakember a személyiséggel dolgozik. Az ifjúságsegítésben – ismét csak a munkánk jellegéből adódóan – mindez még hangsúlyosabb. A fent vázolt munkakörülmények nagy része sokkal nagyobb felületet megmutat belőlünk, mint pl. egy tanári, katedra mögül, formalizált pozícióban zajló tevékenység. Emiatt mindennél fontosabb, hogy *teljes személyiségünkkel*, annak irányultságaival, motivációival, *őszintén* és természetesen viselkedjünk.

Szembe kell néznünk azzal, hogy a rólunk a munka során (sokszor felületesen) gyorsan kialakuló kép egyes fiatalokat vonzani, másokat taszítani fog. Nem érdemes túl sokat taktikázni, hiszen a munkánk interaktív jellege miatt úgysem tudjuk „titkolni”, milyenek vagyunk. Személyiségünk az első pillanattól kezdve a fiatalok tudatos és tudattalan fókuszába kerül. Stílusunk, beszédmódunk, illetve elsősorban az őszinteségünk és a hitelességünk eldönti, hogy bíznak-e bennünk, vagy nem.

Az autentikus személyiség – aki interiorizálódott értékrenddel bír, aki önmagát képviseli a fiatalok életterében – tudja az állandóságot és biztonságot sugallva ellátni a feladatát.

Visszatérő kérdés, hogy *saját érzelmeinket mennyire mutassuk ki* a munka során. Pontosan a személyiségünk viselkedésén át érzékelhető nagyobb transzparenciája miatt arra nincs lehetőség, hogy szenvtelenek legyünk. Uralni és használni kell az érzelmek adta energiát, s ezt a képességet szükséges gyakorolni is. Interaktívan, tevékenyen dolgozva, sport, drámázás, csoportmunka során bennünk is kialakulhat pl. harag, düh. Erre készülünk, s próbáljuk kiaknázni, *felhasználni a felszabaduló pszichés energiákat* pozitív célokra, egy gyakorlat céljának mélyebb megértésére, emlékeztetésre.

A hitelesség szempontjából fontos, hogy legyen olyan *tevékenység*, amelyhez az ifjúságsegítő biztonsággal, készségszinten ért. Lehet ez csapatsport, kirándulás vezetése, hangszeren való játék, kézműves-technika, drámafoglalkozások vezetése, informatikai kompetencia: a lényeg, hogy kézzelfogható, konkrét legyen.”

1.1. A SZEMÉLYISÉG

Több száz személyiségelmélet, definíció létezik.

öröklött és környezeti hatások
szakaszos és folytonos fejlődés

„Az egyén tudatosult különállása környezetétől”¹

Adott biológiai alapon természeti és társadalmi környezethatásokra kialakult testiszerkezeti és pszichés történések egyedi rendezettségű egysége és összessége.

Nyitott kérdés:

Hány éves kortól lehet beszélni személyiségről?

Van az újszülöttnak személyisége? (Legelfogadottabb álláspont: 2,5-3 éves kortól értelmezik a személyiséget.

¹ Kozma Tamás (1999): *Bevezetés a nevelésszociológiába*. Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest.

1.1.1. A személyiségelméletek csoportosítása

Az elméletek csoportosíthatók aszerint, hogy mely pszichológiai nézőponthoz tartoznak.

- Biológiai nézőpont - öröklött, alkati, hormonális, idegrendszeri
- Pszichoanalitikus nézőpont – én részek együttese
- Tanuláselméleti nézőpont – viselkedés tanulás hatására változik
- Fenomenológiai nézőpont – szubjektív élményvilág (éntapasztalás)
- Kognitív nézőpont – információfelfogó, feldolgozó rendszer

1.1.2. A személyiség meghatározói

- belső tényezők: öröklött és veleszületett sajátosságok (adottságok)
- külső tényezők: környezeti, társadalmi hatások (család, iskola, kortárs csoport)
- Fejlődéselméletek
 - preformizmus: az öröklés az elsődleges meghatározó
 - szociológiai elmélet: a környezet az elsődleges meghatározó
 - konvergencia elmélet: az öröklött és a szerzett tulajdonságok egyaránt fontosak, de az öröklés az elsődleges

1.1.3. A személyiség és környezetének kapcsolata

- a személyiség kibontakozása a belső feltételek talaján, célirányos fejlesztő munka eredménye,
- a lehetőségek és korlátok határán belül mindenki fejleszthető,
- egyénhez igazodó pedagógiai munkával mindenkit lehetőségeihez mérten fejleszteni kell/lehet.

1.1.4. A személyiség, mint komponensrendszer

- Integratív elmélet a személyiség működésének, fejlődésének és fejleszthetőségének megértéséhez.
- A személyiséget alkotóelemeinek összeszerveződött egységeként értelmezi

SZEMÉLYISÉG:

A személyiségbe beletartoznak az egyedi, az individuális és a karakter, valamint a temperamentum vonások is. A személyiségbe beleértjük azokat a sajátosságokat (adottságokat) is, amelyeket egy ember örököl, és azokat a sajátosságokat is, amelyek az egyén fejlődése során, a tanulás-, a nevelés-, az önnevelés hatására alakulnak ki. Ezek a sajátosságok a személyiségben egyedi módon szerveződnek egységbe (integrálódnak), egyénien kombinálódnak (mintázatot alkotnak).

A személyiség azon pszichofizikai rendszerek dinamikus szerveződése az egyénen belül, amelyek meghatározzák jellemző viselkedését és gondolkodását. (Allport)

Pszichofizikai:	<i>testi működéshez kötődő lelki működés (ezek egysége)</i>
Dinamikus:	<i>működő, változó</i>
Viselkedés, gondolat, érzés:	<i>a személyiség sokféleképpen, több területen nyilvánul meg</i>

Az ember bioszociális komponensrendszere, öröklött és tanult komponensek egysége, amelyek négy alapvető kompetenciába szerveződnek (kognitív, személyes, szociális és speciális kompetencia).

Alapvető összetevők (komponensek)

- Mit tudunk megcsinálni? Készségek, képességek.
- Mit vagyunk hajlandók megcsinálni? Motivumok.
- **Készségek:** a cselekvés folyamatában aktiválódnak, pl. olvasás, írás, számolás, kommunikáció, önellátás.
- **Motivumok:** a viselkedés viszonyítási alapjai, pl. biológiai szükségletek, motivumok, attitűdök (beállítódások), erkölcsi normák, értékek, célok, énkép.
- **Ismeretek**
- **Öröklött (veleszületett)** pl. kötődési hajlam, felismerési mechanizmusok, rangsorképzési hajlam.
- **Tanult** pl. attitűdök

A tanult összetevők az öröklött alapokra épülnek rá, a környezeti hatásoknak köszönhetően: hierarchizálódás.

Fejlődés: összetevők (komponensek) cserélődése, fejlődése, komplexitás növekedés
Sztocasztikus (*valószínűségi*) rendszer

1.2. KOMPETENCIA

- valamire való alkalmasság;
- illetékesség, jogosultság, szakértelem
- Nagy József értelmezésében: Kompetencia = képességek és motivumok szerveződése (A kompetencia birtokában vagyunk képesek, motiváltak a teljesítményre)
- **Egzisztenciális jelentőségű kompetenciák**
- **Szociális (társas) kompetencia:** *a társas kölcsönhatások szervezője, megvalósítója* (az egyéni érdekek érvényesítése a másik ember/csoport létérdekeivel kölcsönhatásban)
- **Személyes (perszonális) kompetencia:** *a személy túlélése, létezése* (testi-lelki egészség, a szervezet és a személyiség stabilizálása, védelme, optimális működése, a személyiség fejlődése, az *életkörülmények javítása*)
- **Kognitív kompetencia:** információfeldolgozás: információk vétele, kódolása, átalakítása, létrehozása, közlése, tárolása (“értelem”, “megismerés”)
- **Speciális kompetenciák:** sajátos tevékenységek eredményes, hatékony ellátása (pl. foglalkozás)

A pedagógia főbb diszciplínái (területei) az egyes kompetenciák fejlődésének segítése szempontjából:

- Szociális és személyes kompetencia fejlődésének segítése: nevelés
- Kognitív kompetencia fejlődésének segítése: oktatás
- Speciális kompetencia: szakképzés

1.2.1. SZEMÉLYES KOMPETENCIA

A személy túlélése, létezése (testi-lelki egészség, a szervezet és a személyiség stabilizálása, védelme, optimális működése, a személyiség fejlődése, az *életkörülmények javítása*)

Személyes motívumok

- önellátás (biológiai szükségletek, komfortszükségletek)
- önállósulás (ld. kamaszkor)
- önvédelem (egészség- és énvédő motívumok)
- önbizalom, énkép, ambíció, életcélok (kisebrendűség, túlzott magabiztosság)
- önfejlesztés
- önmegismerés

Személyes készségek, képességek

- önállóság, önkiszolgálás
- énvédelem, érdekérvényesítés
- önfejlesztés
- életminőség-javítás
- tanulási képesség

A személyes kompetencia fejlesztése: motívum- és képességfejlesztés

perszonalizáció: az önállóságot lehetővé tevő motívumok és képességek elsajátítása (a személyes kompetenciát fejlesztő spontán és szándékos hatásrendszer)

- önállóságra, öntevékenységre nevelés
- egyéniségfejlesztés (individualizáció)
- a személyes tudat (világtudat és éntudat) fejlődésének segítése

1.2.2. SZOCIÁLIS KOMPETENCIA

A társas kölcsönhatások szervezője, megvalósítója

- szociális kommunikáció: kapcsolatteremtés, konfliktuskezelés, tolerancia, empátia
- feladathelyzetben működő szociális készségek
- környezeti viselkedés
- szociális érdekérvényesítés
- segítés, együttműködés, vezetés, versengés
- szociális szervezés: társas szerveződések létrehozása, fenntartása, működtetése, fejlesztése
- (szociális készségek és Internet)

Szociális kompetencia fejlődését befolyásoló tényezők

- az egyén
- család
- óvoda, iskola
- társadalom, kultúra
- **szociális viselkedés, értékrend**
- **antiszociális**: önérdékeit mindenek fölé helyezi
- **lojális**: saját értékrendszerétől eltérő elvárásokat (is) követ, ezáltal a másik fél érdekei is érvényesülhetnek
- **proszociális**: mások (ember, csoport, társadalom, faj) érdekeit figyelembe vevő, azt szolgáló, segítő magatartás, cselekvés (motívumrendszer); *saját* és *mások* érdekeit egyaránt figyelembe veszi

SZOCIÁLIS KOMPETENCIA FEJLESZTÉSE

- modellnyújtás
- megerősítés
- drámatechnikák, szerepjáték
- kooperatív tanulás

1.2.3. KOGNITÍV KOMPETENCIA

Megismerésben szerveződő képességek

az észlelés folyamatában: megfigyelő képesség,

az emlékezés folyamatában: gyors bevésés, tartós megőrzés, pontos felidézés képessége,

a képzelet folyamatában: képzelőerő,

a gondolkodás folyamatában: megértő, problémamegoldó, műveleti, kreatív képességek.

Irányultság/ hajlam

- törekvéseink, tendenciáink összessége, melyek cselekvéseinket, mint motívumok szabályozzák

Főbb összetevői:

- érdeklődés: megismerésre vonatkozó pozitív irányulás,
- értékorientáció: értékmegvalósító törekvés,
- életcél: önmegvalósító törekvés.

Személyiségfejlődés

genetikus sz.: öröklött komponensrendszer működése

tapasztalati sz.: *tapasztalati* tanulás (exploráció, próbálkozás, utánzás, mintakövetés) révén létrejött komponensek rendszere, implicit szabályok követése; *az itt és most kötöttsége*

értelmező sz.: szabálytudat kialakulása, szabályok, törvények követése: *értelmező* komponensrendszer létrejötte, explicit szabályok megfogalmazása

önértelmező sz.: az éntudat, az önreflexió fejlődése révén a saját személyiség megértésével, értelmezésével *önértelmező* komponensek rendszerré szerveződése

Fejlődés jellemzője: folyamatosság és egymásra épülés

- az előzmények feltételei a további fejlődésnek;
- az alsóbb szintek relatív önállósága megmarad (felsőbb szintek befolyása alá kerül);
- gyakorlatilag minden fejlődési szinten találunk magasabb szintű komponenseket is: az a döntő, hogy milyen szintűek *dominálnak* a személyiség viselkedésében.

1.3. A DRAMATIKUSAN CSELEKVŐ EMBER

- cselekvés – tapasztalat
- megfigyelési reflexió
- tapasztalat – elemzés – megértés
- absztrakció, általánosítás
- tanultak visszajelzése

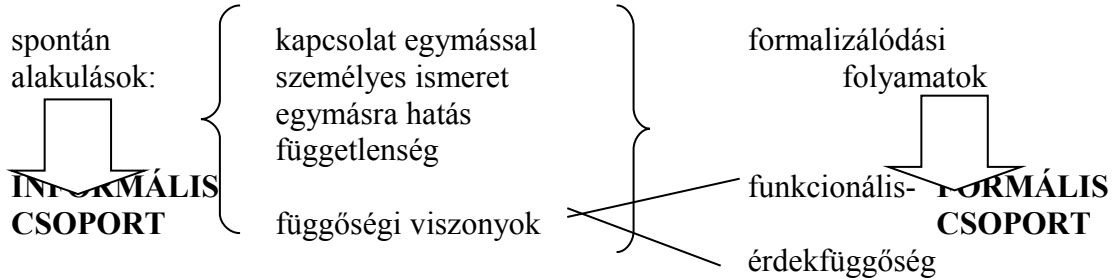




„együltrengés”, együttműködés

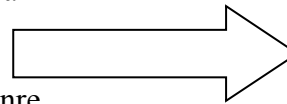
Tér – lehetőség – cél

CSOPORTJELLEMZŐK - kicscsoport:



EGYÉN – CSOPORT

EGYÉN (hatások, szabályozók) – csoportra



DINAMIKAI TÉNYEZŐK

CSOPORT (hatások, szabályozók) – egyénre

DINAMIKAI ELEMÉK

- kohézió
- együttlét
- együttes tevékenység
- ezekhez rendelt: - akarat
- szolidaritás
- közösségi elvárás

A CSOPORT a munka viszonyában

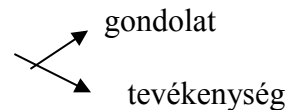
A CSOPORT-működés és a munka hatékonysága

A KISCSOPORT kölcsönhatása

- alkotó tér
- szabadságfok
- egyén helyzete

társas viszonyok

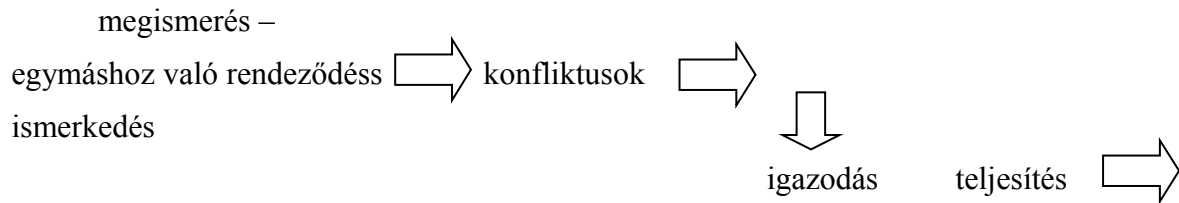
egyéni szabadságfok



Optimális csoportlétszám

Csoportstruktúra – teamek a csoportban

CSOPORTFOLYAMATOK



KONFLIKTUSOK

Az egyéni konfliktusok forrásai
 Feladat-konfliktusok forrásai:

GÖRCSÖK (FÉLELMEK, AKADÁLYOK) OLDÁSÁNAK MODELLJE

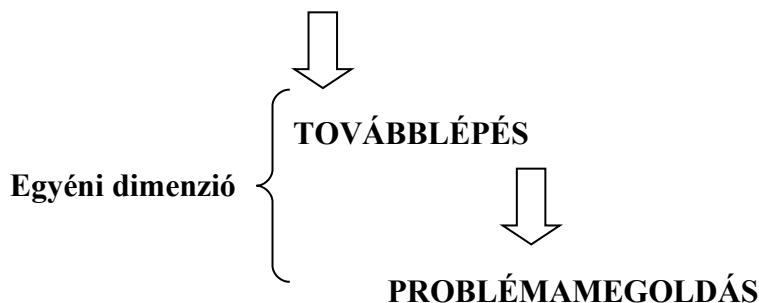
Csoportdinamika



Alcsoportok

SZEREPEK tisztázása

- **Érzelmi érintettség**
 - Tisztázás (csoport és egyén)
- **Téma fókusza**
 - Érzelmi dimenzió feltárása
 - Tartalmi lényeg feltárása



1.4. AZ ÉRZELMI INTELLIGENCIA TERÜLETEI ÉS KOMPETENCIÁI

Az érzelmi intelligencia azt jelenti, hogy képesek vagyunk a magunk és mások érzéseit felismerni, önmagunkat motiválni, az érzelmeinkkel magunkban és emberi viszonylatainkban megfelelően bánni.

- I. **Egyéni kompetenciák: ezek határozzák meg, hogyan irányítjuk önmagunkat (EK)**
- II. **Szociális kompetenciák: ezek határozzák meg a társas kapcsolataink irányítását (SzK)**

1.4.1. ÉNTUDATOSSÁG

Saját belső állapotaink, preferenciáink, erőforrásaink és intuíciónk ismerete

- Érzelmi tudatosság: érzelmeink és azok hatásának felismerése
- Pontos önértékelés: erősségeink és korlátaink ismerete
- Önbizalom: értékeink és képességeink biztos tudata

1.4.2. ÖNSZABÁLYOZÁS

Képesség, amely lehetővé teszi, hogy kezelni tudjuk belső állapotainkat és erőforrásainkat

- Önkontroll: a hátráltató érzelmek és impulzusok kordában tartása
- Megbízhatóság: őszinteség és igazmondás
- Lelkiismeretesség: a saját teljesítményünkkel kapcsolatos felelősségvállalás
- Alkalmazkodás: a változás kezelésében megmutatkozó rugalmasság
- Innováció: találékonyság, nyitottság az új ötletekkel, megközelítési módokkal és új információkkal szemben

1.4.3. MOTIVÁCIÓ

Olyan érzelmi jellegű törekvések, amelyek serkentik és irányítják a kitűzött célok elérését

- Teljesítménymotiváció: a kiválóság fejlesztésére, vagy egy adott szintjének elérésére irányuló késztetés
- Elköteleződés: igazodás a team vagy a szervezet céljaihoz
- Kezdeményezőkézség: készenlét a felmerülő lehetőségek megragadására
- Optimizmus: a kitűzött célok elérésére irányuló kitartás, az akadályok és kudarcok ellenére

1.4.4. AZ ÉRZELMI KOMPETENCIA SZERKEZETE

Szociális kompetencia

EMPÁTIA

Mások érzéseinek, szükségleteinek és meggyőződéseinek ismerete

- Mások megértése: ez a képesség teszi lehetővé, hogy megértsük mások érzelmeit és nézőpontját, és aktív érdeklődést tanúsítsunk mások meggyőződése iránt
- Mások fejlesztése: ez a képesség elősegíti mások fejlődési szükségleteinek megértését és mások képességeinek fejlesztését
- Kliensközpontúság: képessé tesz arra, hogy elvárjuk, felismerjük és teljesítsük az ügyfelek szükségleteit
- A sokszínűség értékelése: a kibontakozás lehetőségének biztosítása tőlünk különböző emberek számára
- Politikai tudatosság: egy team érzelmi feszültségeinek és erőviszonyainak észlelése

1.4.5. TÁRSAS KÉSZSÉGEK

Olyan készségek, amelyek lehetővé teszik, hogy másokból az általunk kívánt reakciót váltsuk ki

- Befolyásolás: hatékony módszerek bevetése mások meggyőzésének érdekében

- Kommunikáció: pártatlan érdeklődés mások véleménye iránt, és képesség, amely lehetővé teszi, hogy meggyőzőek legyünk
- Konfliktuskezelés: tárgyalási képesség, amely lehetővé teszi az ellentétek feloldását
- Vezetés: egyének és teamek inspirálása és irányítása
- A változás katalizálása: változás kezdeményezése vagy kezelése
- Kapcsolatépítés: hasznos ismeretségek ápolása
- Együttműködés: képessé tesz arra, hogy másokkal együtt dolgozzunk közös céljaink érdekében
- Csapatpszellel: a munkacsoport összhangjának megteremtése a közös célok elérése érdekében

Én-tudatosság	Önszabályozás	Társas készség	Kapcsolatirányító képesség
<u>Érzelmi tudatosság:</u> Érzelmek felismerése, hatásainak ismerete, döntésekben való józan felhasználása	<u>Érzelmi önkontroll:</u> Destruktív indulataink és érzelmeink kordában tartása	<u>Empátia:</u> Mások érzelmeinek és szempontjainak átértékelése, megértése és tiszteletben tartása	<u>Ösztönzőerő:</u> Másokat motiváló, magával ragadó, mások elé vonzó célokat kitűző vezetésmód
<u>Pontos önértékelés:</u> Erős és gyenge oldalaink tárgyilagos ismerete	<u>Kongruencia:</u> Megbízhatóság, nyílt, egyértelmű, hiteles viselkedés és kommunikáció	<u>Szervezeti tudatosság:</u> Az események, döntések, stratégiák szervezeti szinten való értelmezésének képessége	<u>Meggyőzőerő:</u> Szempontjaink, céljaink elfogadtatása másokkal
<u>Önbizalom:</u> Értékeink és képességeink ismerete	<u>Rugalmasság:</u> Változó helyzetekhez igazodás, akadályok leküzdésére való képesség	<u>Kliensközpontúság:</u> Az ügyfelek, megrendelők, vásárlók igényeinek felismerése és kielégítése	<u>Mások fejlődését segítő képességek:</u> Mások képességeinek kibontakoztatása visszajelzések és irányítás révén
	<u>Sikervágy</u> Jobb teljesítményekre való belső készlet		<u>Katalizálóképesség:</u> Új irányok kijelölése, változások kezdeményezése, bevezetése és megvalósítása
	<u>Kezdeményező-készség</u> A kínálkozó alkalmak felismerésének és		<u>Konfliktuskezelő képesség:</u> Ellentétek,

megragadásának
képessége

Optimizmus

A dolgok pozitív
oldalának szem előtt
tartása

feszültségek tűrése,
feloldása, elsimítása

Kapcsolatépítés,
együttműködésre való
képesség:

Kapcsolatok széles
körének kiépítése,
ápolása, fenntartása,
munkacsoport
kialakítása, fenntartása

Carl Rogers arra figyelmeztet bennünket, hogy tanárként, szülőként, terapeutaként, vezetőként, segítőként akkor vagyunk a leghatékonyabbak, amikor *kongruensek* vagyunk: azaz amikor azonosak vagyunk önmagunkkal.

Fejleszhető (kulcs)kompetenciák

- anyanyelvi kommunikáció
- tanulni tudás kompetenciája
- szociális és állampolgári kompetenciák
- kezdeményezőkézség és vállalkozói kompetencia
- kulturális (esztétikai-művészeti) tudatosság és kifejezőkézség

Ismeretek:

verbális és nem-verbális kommunikáció,
az egyéni, csoport- és szervezetfejlesztés fogalmi rendszere, a szektorok közötti
különbségek, a humán- és anyagi források, a szervezeti kultúra mibenléte, a
különböző elméletek, modellek, elemzések, módszerek

Készségek és képességek:

a fejlesztői szerepek és a folyamatok áttekintő képessége, a környezeti és a személyes
hatások lehetőségeinek felismerése, kommunikáció és bizalomépítés

Attitűd:

alakuljon ki az a szemlélet és gondolkodásmód, mely a szervezeti változásokban,
fejlesztési elképzelésekben elsődlegesen a humán tényezőket veszi figyelembe és nem
a struktúrára irányul

2. A célok kitűzésének módszerei a személyes ifjúságsegítésben

A tananyagrészt általános célja:

hogy a résztvevők képesek legyenek maguk és az általuk vezetett, segített ifjúsági csoportok, és azok tagjai számára célokat megfogalmazni, illetve a csoport vagy egyén által meghatározandó célok, tervek reális formába öntését segíteni.

Cél továbbá, hogy a képzői és ifjúságsegítői szakmai képességek körében erősödjenek a stratégiai tervezéshez szükséges tudásaik és készségeik, ismerjenek és alkalmazni tudjanak ehhez vezető egyénre, csoportra szabott technikákat, módszereket.

MINIMUM CÉLOK

Olyan szakemberek képzése, akik

- képesek feltárni, felismerni és változtatni a szerepükhöz szükséges erősségeiket és gyengeségeiket;
- képesek az ifjúsági csoportok, közösségek, szervezetek működésében megjelenő folyamatos változások felismerésére, a folyamatok tudatos tervezésére, meghatározó befolyásolására, a változó szerepeik definiálására, a szerephez kötődő célképzésre.

Tartalom (elméleti témakörök)

Módszertani kézikönyv: „Amikor arról beszélünk, hogy mi a személyes ifjúsági munka célja, sok esetben három dolgot összesomosunk. Az egyik az, hogy mi a *fiatalok* egy adott csoportjának a célja. A másik a mi *személyes* szakmai, és emberi célrendszerünk. Harmadrészt minden korszaknak megvan a maga *trendje*, azok a „divatos” célok, melyeket a segítői szakmák kitűznek maguk elé. Rengeteg zűrzavart okoz egyik vagy másik összetevő túlzott hangsúlya. Gyakori az „önmegvalósító ifjúságsegítő”, aki saját (esetleg fiatal korában nem teljesült) vágyaihoz keres fiatalokból álló dekorációt. Ugyanilyen rossz, amikor „a fiatalok ezt akarják” címen „csocsózáson” és zenehallgatáson kívül nem zajlik más egy ifjúsági klubban. De az sem örömteli, amikor egy csapat lelkes fiatal és egy jóra való ifjúságsegítő zavaros tekintettel ül egy háromnapos képzés zárásakor egymás mellett csak azért, mert az EU abban az évben a „pluralista demokrácia disszeminációját” jelölte meg prioritásként. Meg kell találnunk a három tényező között az egyensúlyt!

Az ifjúságsegítők egyik legkomolyabb feladata pontosan annak megértése, hogy egy-egy konkrét célcsoportjuk milyen szinten áll, illetve annak a „beavatkozva segítői” szintnek a megtalálása, mely a fiatalokat a biztonságosan kezelhető kockázati állapotban tartja.

Az ifjúsági munka általános céljainak használata

Az általános, ifjúsági munkában kitűzött céljaink a fiatallal való személyes munka céljainak egy dimenzióját jelenthetik. Ezek: a fiatalok önállóvá tétele, aktivizálása, a projektszerű feladatmegoldási kompetenciájuk fejlesztése vagy a más társadalmi rétegekkel történő integrációjuk. Ezek mentén elindulva kereteket adhatunk a személyes munkának.

Az ifjúságsegítő saját célrendszere

A segítésnek vannak befelé irányuló céljai, melyeket az egyén haladási irányként saját magának tűz ki, és vannak külső céljai, melyek a környezetre gyakorolt hatást, változást hozzák az egyén közreműködésével. Befelé irányuló cél például az olyan értékek elsajátítása (pl. a humanitárius eszme elfogadása, a tolerancia, a segítőkészség, a szervezőkészség), melyekkel a segítő is élni tud a későbbi életrészekében, amelyeket hasznosítani képes. A segítők az ilyen munka során önismeretre tehetnek szert, fejlődik a kritikai érzékük, és kooperálásra ösztönözhetőek.

Környezetre irányuló cél például a másokon való segítség, az aktív szerepvállalás a helyi szerveződésekben, a társadalmi folyamatokban való részvétel és a példamutató magatartás. Fontos hangsúlyozni, hogy ezek egy folyamat, saját tapasztalatszerzés során létrejövő tanulás eredményei. Végül ne felejtsük el, hogy akár tudatában vagyunk, akár nem, az ifjúságsegítő – lényegében társadalomfejlesztőként – a szűkebb és tágabb értelemben vett közösség jövőjét formálja.”

Az ifjúsági munka valójában: vezetés, olyan céltudatos tevékenység, melynek elengedhetetlen része a tervezés, a célképzés.

A tervezés főbb elemei:

- a célkitűzés,
- a célok eléréséhez vezető utak, módszerek meghatározása és
- az elérendő eredmények rögzítése.

A tervezés időtartamát tekintve lehet

- hosszú távú (legalább 5 évre előre),
- közép távú (2-4 év) és
- rövid távú (1 hónap).

A tervezés jellege szerint megkülönböztetnek például

- stratégiai (a szervezet egészére vonatkozó),
- taktikai (egy adott eredmény eléréséhez szükséges tennivalókat tartalmazó) és
- operatív (a végrehajtó egységek feladatait tartalmazó) tervet.

Alice és a Fakutya

- Lenne szíves megmondani, hogy merre kell mennem?
- Az attól függ, hová akarsz jutni – felelte a Fakutya.
- Ó, az egészen mindegy – mondta Alice.
- Akkor az is egészen mindegy, hogy merre mégysz – mondta a Fakutya. – Csak menj, menj, ameddig.
- Ameddig valahova el nem jutok – fejezte be Alice.
- Valahová okvetlenül eljutsz – mondta a Fakutya –, ha elég sokáig mégysz”.

Lewis Carroll: *Alice Csodaországban*

A tervezés négy fő részterülete:

- a stratégiai tervezés,
- az emberi erőforrás-tervezés,
- a vezetői küldetéstudat és
- a jó célkitűzés.

Stratégiai tervezés

A „stratégia” szó a görög „sztratégosz” szóból ered, amelynek hozzávetőleges jelentése „fővezér”, és valószínűleg a sztratosz (hadsereg) és az *agein* (vezetni) szavakból állt össze. A mai vezetési irodalom elsősorban a „hosszú távú tervezés” fogalmával kapcsolja össze, amely – a felsővezetés talán legfontosabb tevékenységéeként – a szervezeti célok kialakítására és megvalósítására irányuló döntésekből és egyéb tevékenységekből áll.

A stratégiai vezetés folyamata. A stratégiai vezetés általában három pólus egymásra hatásából jön létre.

Ezek:

- a felsővezetők értékrendje,
- a szervezet működését lehetővé levő és behatároló környezet és
- a rendelkezésre álló források

Thomson és *Strickland* szerint a stratégiai vezetés jellegzetessége a *dinamizmus*: minden stratégiai döntés felülvizsgálható, módosítható.

Pszichológiailag a stratégiai tervezés tehát nem csupán a hosszú távú tervezést, de a változtatás képességét (flexibilitást) és a változtatások szükségére való odafigyelést (a nyitottságot) is jelenti. Az eredményes stratégiai vezetés éppen e nehezen összeegyeztethető tulajdonságok (beállítottságok) kiegyensúlyozottságától függ.

Az emberi erőforrás tervezés (humán stratégia) és a vállalati stratégia természetesen szorosan összefügg (*Cruncly*, 2000).

Az emberi erőforrás tervezése valójában három dolgot jelent:

- az *igények* felmérését, elemzését, a várható szükségletek előrejelzését,
- a *lehetőségek* feltárását, azoknak a lépéseknek a kidolgozását, amelyekkel elérhető, hogy a szükséges emberi erőforrás a megfelelő időben rendelkezésre álljon, és
- az igények és lehetőségek közötti *interakció* megteremtését: összeegyeztetni a vállalati célok elérését azzal, hogy a dolgozók képességei a lehető legjobban hasznosuljanak, legitim törekvéseik teljesüljenek.

A vezető küldetéstudata

A vezetőnek (ifjúsági munkásnak) világos jövőképpel, küldetéstudattal kell rendelkeznie. Arra kell koncentrálnia, amit el akar érní. Ez természetesnek tűnik, de nagyon is sok vezető, SZAKEMBER, ha megkérdezzük, hogy hová szeretne eljutni, azt kezdi felsorolni – meglepő részletességgel –, hogy mit akar elkerülni. *Lynch* és *Kordis* (1996, 118 oldal) *A delfinstratégia* című könyvben így fogalmazzák meg a vezetők számára tanácsukat:

Az elkerülendő dolgokra való koncentráció két dolgot eredményez, melyek egyike sem lehet előnyös számodra:

- Pontosan az történik, amit el akarsz kerülni.
- Hasonló lesz a hatás, mint amikor a visszapillantó tükörbe nézve vezetted a kocsit, tudod, hogy mi az, amitől elfelé mozdulsz, de nem tudod, hogy merre mész.

A jó célkitűzés

Ha a „küldetési nyilatkozatokat” (angolul: „mission statement”) nem fordítják le *mérhető teljesítménycélokká*, akkor csak szép szavak maradnak. A célok a szervezet (csoport) és az egyén szélesebb értelemben vett szándékát jelentik: meghatározzák, hogy mit kell egy bizonyos — viszonylag hosszú — idő alatt elérni.

Az egyértelmű célkitűzések segítenek mindenkint a megfelelő irányba terelni, és mérföldkövekként szolgálnak, amelyekkel a haladás lemérhető.

A jó célkitűzés:

- határozott és konkrét,
- vívmányokat, mérhető eredményeket fogalmaz meg (nem tevékenységeket vagy viselkedésmódokat),
- megjelöli határidejét,
- kihívást jelent, de nem lehetetlen teljesíteni.

A célkitűzések meghatározásának módszerei

Célok halmazai

Minden egyes munkánk előtt írjuk le, mik a személyes, szakmai és emberi céljaink a fiatalok aktuális csoportjával. Derítsük ki egy mélyebb beszélgetéssel a fiatalok szándékait, céljait is. Tegyük transzparensé a hasonlóságokat és különbségeket, pl. halmazok felrajzolásával. Végül vegyük számba szakmánk aktuális prioritásait. A három halmaz metszéspontjában megtaláljuk azokat a célokat, amelyek az együttműködésünk vázául szolgálhatnak.

Fejlődési terv

Érdeemes a fiatalokkal bármilyen típusú együttműködés során fejlődési tervet íratni, melyben különböző területeken megfogalmazzák, mit szeretnének adott időszak alatt elérni.

A terv elkészítéséhez adhatunk a fiataloknak az alábbihoz hasonló szempontokat, de mindenképpen kérjük meg őket, hogy maguk is fogalmazzanak meg olyan területeket, melyeken előbbre akarnak jutni.

Egy fejlődési terv elemei nagyban függenek a személytől, lehetnek egészen specifikus készségek is. Néhány általános, személyiséget érintő elemet sorolunk itt most fel: kommunikációs kompetencia, szóbeli és nem szóbeli kommunikációs készségek, másokkal való együttműködés kompetenciája, konfliktuskezelés kompetenciája, saját mentális és fizikai határok megismerése, koncentrációs képesség növekedése, szervezési kompetencia, emberek/csoport vezetésének kompetenciája.²

Az ifjúsági munka a célok, illetve a várt eredmények megfogalmazásával kezdődik, mind az ifjúságsegítő, mind a részt vevő számára.

A céloknak két típusa létezik:

- végcélok (amit elérünk)
- folyamatcélok (ahogy elérjük azokat)

Szükséges, hogy a részt vevő számára végcélok kifejezzék, hogy mit fognak elérni, mit fognak megtanulni, +mivel lesznek többek?”

A kívánt eredményeknek vannak megfelelési kritériumai:

- pozitívan legyenek megfogalmazva
- maradjanak a páros (ifjúságsegítő – fiatal, ifjúságsegítő – csoport) hatókörében
- konkrétan kidolgozottak (ki, mit, hol, mikor, mennyi ideig kérdésekre válaszolva)
- a források legyenek adekvátak
- vegyék számba a lehetséges negatív következményeket
- a célok nagyságának, realitásának áttekintése
- folyamat (rendszeres) értékelés, korrekció
- záró értékelés

Az ifjúsági munka egészében fontos, hogy az ifjúságsegítő, bármely szerepében „a helyette való megoldás segítő-attitűdje” helyett a képessé tétel viszonyrendszerét jelenítse meg, alkalmazza.

² A beavatkozás és az önállóság szintjei (XXX melléklet)

Empowerment

Kontextus szerint használható fogalom: hatalommal felruházás, képessé tétel, felhatalmazás, feljogosítás, elnyomás ellenesség, kompetencianövelés, tanult tehetetlenség felszámolása, hatni tudó.

Bár a kiszolgáltatottságra választ adó legmodernebb és leginkább központi, sokdimenziós fogalom, általánosan elfogadott magyar megfelelője nincsen. Különböző helyzetekben más-más tartalommal, de azonos hatással jelenik meg.

Az empowerment a hatalom átruházásának a tevékenységi módja, amely megváltoztatja a hatalmi viszonyokat két dimenzióban. **Az egyéni szinten** az *empowerment* folyamata során a cél az, hogy az egyén minél több kontrollal rendelkezzen a saját élete felett, s ismeretátadás, információk, valamint készségek fejlesztése által képes legyen megérteni a hátrányos helyzetét előidéző okokat. Az empowermentt a **strukturális szinten** a társadalmi élet azon területével foglalkozik, mely fenntartja, illetve gerjeszti a társadalmi egyenlőtlenségeket, társadalmi igazságtalanságokat, és bátorítja a kirekesztett csoportokat arra, hogy legyenek hatással az életüket érintő politikai döntésekre, jóléti szolgáltatásokra.

„A hatalommal való felruházást tágan úgy definiálhatnánk, mint olyan fejlődés és kiteljesedés, mely elősegíti az egyén képessé válását arra, hogy saját életét és viselkedését irányítani tudja³”.

Az empowerment célja az individuális és közösségi erőforrások, erőtartalékok felismertetése, feltárása, kiaknázása és „képessé tevés” ezek használatára. A következő mindennapi önszerveződéseket foglalja magába: személyes szinten: az erőforrások mobilizálásának képessége; a csoport szintjén: hálózati munka és az önszerveződés támogatása; intézményi szinten: a polgári részvétel és a szociálpolitikai beavatkozás.

Az empowerment során a saját élete feletti szubjektív kontroll érzésének a visszanyeréséről van szó. A deficit- vagy betegségorientált szemlélet⁴ helyett, az erőforrás vagy kompetencia irányultság megközelítés alkalmazása.

Az empowerment segítség az önsegítéshez, a kliensek tanult tehetetlenségének felismerése, és tanult tehetetlenséggel szembeni megküzdési képesség kialakítása, vagy az azonos problémával küzdők, vagy azonosan érintettek hálózatba szervezése.

Az empowerment⁵ az, amikor az egyének, csoportok és/vagy közösségek a körülményeiket birtokba veszik, saját céljaik elérése érdekében, és így képesek lesznek az életminőségük maximális előre viteléért tenni. Az empowermentt a legyengített [disempowered] emberek számára lehetővé teszi, hogy több önirányítás legyen a saját életükben, hogy legyen szavuk az intézményekben, a szolgáltatásokban és az életükre ható helyzetekben, amelyek keretében gyakorolhatják a hatalmat, ahelyett, hogy a hatalom befogadói vagy elszenvedői lennének. Ha az emberek visszanyerik saját irányítási képességüket, hatalmukat, akkor kezükbe tudják venni saját sorsukat, és erejük, hatalmuk keletkezik, a saját életük és jövőjük irányítására.

A felhatalmazás⁶ az a folyamat, amelyben a marginalizált helyzetű emberek alapvető képességeikhez jutnak hozzá, - vagy közvetlenül saját maguk által, vagy más emberek segítségével, akik megosztják velük hozzáférésüket ezekhez a lehetőségekhez - ami magában foglalja a helyzetek visszautasítására irányuló kísérletek időbeni megakadályozását, megghiúsítását is. A felhatalmazás magában foglalja az öngondoskodásra való ösztönzést és az

³ Brown és Bourne 1995-ben úgy határozza meg

⁴ Kreft és Mielenz 1996-os közelítésében

⁵ Katz Katalin 2007-es megközelítése szerint

⁶ Ken Blanchard, John P. Carlos and Alan Randolph 1999-ben úgy foglaltak állást

önállósághoz szükséges készségek fejlesztését is, középpontba állítva azt a célt, hogy a csoporthoz tartozó egyének a jövőben egyre kevésbé szoruljanak rá mások támogatására és a jóléti ellátásokra.

Az empowermenten keresztül cél az egyéni öntudatos cselekvő ember, és a közösségben másokkal együttműködő, partnerségre és elismert méltóságra épülő közös cselekvésben részt vevő emberi magatartás elérése. Ez lehet társadalmi, kulturális, pszichológiai vagy politikai folyamat, amelyen keresztül az egyének és társadalmi csoportok képesek szükségleteiket kifejezni, álláspontjaikat bemutatni, a döntéshozatali folyamatban való részvételre stratégiát készíteni és politikai, társadalmi és kulturális tevékenységeikkel kielégíteni ezen szükségleteiket. Ezekon a folyamatokon keresztül az emberek pontosabb összefüggést fedezhetnek fel életük célja és e célok megvalósítása érdekében hozott erőfeszítéseik között.

Az empowerment folyamatot segítő személy, koordinál, facilitál, bátorítja az állampolgárt a saját tudásának, képességének felismerésében. **Úgy tekintí az állampolgárt, mint a saját életének legjobb „szakértőjét”**, aki kompetens abban, hogy eldöntse, mi szolgálja legjobban az érdekeit, így az empowerment folyamat segítője a kontrolláló szerepkört tudatosan kioltja.

A trénerpár kiosztva vagy ismertetve Albert Judit: A fenyegetett identitással való megküzdés c. bemutató írást (1.Melléklet) kezdeményezzen értelmező beszélgetést a fenyegetett identitással való megküzdés és az ifjúsági munkás szerepének összefüggéseiről.

vagy

A trénerpár kiosztva vagy ismertetve Charles Tilly: Alávetés, ellenszegülés, behódolás ... diskurzus bemutató írást (2. Melléklet) kezdeményezzen értelmező beszélgetést az Alávetés, ellenszegülés, behódolás ... diskurzus és az ifjúsági munkás szerepének összefüggéseiről.

Fejleszthető (kulcs)kompetenciák

- anyanyelvi kommunikáció
- tanulni tudás kompetenciája
- szociális és állampolgári kompetenciák
- kezdeményezőkézség és vállalkozói kompetencia
- kulturális (esztétikai-művészeti) tudatosság és kifejezőkézség

Ismeretek:

Vezetés:

- stratégia,
- tervezés

Készségek és képességek:

- önreflexió
- reflexió, visszajelzés adása és fogadása

Attitűd:

- tudatosság

3. Az ifjúságsegítő és a fiatal közötti interakció és kommunikáció. A kommunikációt segítő és gátló tényezők. Asszertív kommunikáció

A tantárgyrész általános célja:

A résztvevők kommunikáció elméleti és gyakorlati ismereteinek felfrissítése, a fogalmak és szakkifejezések értelmezésének egységesítése. A kommunikáció törvényszerűségeinek megismerésével és hatásmechanizmusával képessé tenni a résztvevőket a célcsoport (ifjúsági korosztály) elérésére és motiválására. A tömegkommunikációs eszközök használata módszereinek feldolgozásával a leendő ifjúságsegítő szakemberek tegyenek szert gyakorlati jártasságra a média használatának tervezésében.

Minimum célok

Felfedni a képzésen résztvevők nézeteit, véleményeit és gyakorlatát a kommunikáció rendszerében, ezáltal és közös munkával fejleszteni a tudatos kommunikációs képességeket. Gyakorlati feladatok elvégzésével mintát, modellt adni a tipikus kommunikációs szituációkra, példát mutatni és gyakorolni a médiatervezést és néhány pr. módszert. Láttatni a kommunikációs összefüggéseket az ifjúságsegítő munka folyamatában, illetve célzottan, a stratégiai tervekhez, egyes tevékenységekhez kötötten, a projektmenedzsmentben.

A képzésen résztvevők legyenek tisztában az alapvető kommunikációs szakkifejezésekkel és a kommunikáció főbb törvényszerűségeivel. Legyen személyes tapasztalatuk – saját tevékenységük köréből- néhány tudatos kommunikációs szituációról, eseményről.

Olyan szakemberek képzése, akik

- ismerik a kommunikáció definícióit, jellemzőit, valamint a verbális illetve nem-verbális kommunikáció elemeit és csatornáit;
- értik, hogy általában mi vezet kommunikációs problémák valamint konfliktusok keletkezéséhez, és mit tehet ezek kezelése érdekében;
- képesek asszertív módon kommunikálni szakmai életükhöz köthető helyzetekben
- ismernek eszközöket és technikákat, amelyek a hatékony tárgyalási stratégia kialakításához szükségesek a munka-kontextus különböző tárgyalási helyzeteiben;
- ismerik és felismerik a korszerű, adekvát kommunikációs stratégiák és eszközök jelentőségét a cselekvő állampolgáriság, az ifjúságsegítő szakma vonatkozásában;
- tudatosan bennük saját adekvát társadalmi szerepük, képesek ismereteik továbbadására, magatartásukkal, attitűdjeikkel érték- és mintaközvetítésre.

Várható eredmények

- A résztvevők, a szükséges attitűdök és ismeretek birtokában, szakemberként, illetve saját kivitelezésű ifjúsági programjaikban magabiztosan adják tovább az elsajátított ismereteket.
- Lesz elegendő mintájuk a különböző kommunikációs (munka)módszerekből, melyeket adaptálni tudnak a várható feladataikban, szerepeikben.
- A munka során szerzett élmények alapján önállóan képesek lesznek a különböző szakirodalmakban való tájékozódásra, valamint tudásuk eredményes megosztására.

Tartalom (elméleti témakörök)

Módszertani kézikönyv: „Az ifjúságsegítő és a fiatal közti kommunikáció stílusa, csatornája a sikeresség szempontjából döntőek lehetnek, csakúgy, mint az ifjúságsegítő által használt kommunikációs eszközök.

Stílusunkat érdemes az adott célcsoportéhoz igazítani, megtalálni azt a kommunikációs kódrendszert, nyelvezetet, amelyen át a fiatalok megértik, amit mondunk, és mi is el tudjuk mondani, amit szeretnénk. Ugyanakkor rosszul sül el, leereszkedően hat, ha egy adott szubkultúra nyelvezetét próbáljuk utánozni. Legjobb a saját köznapi stílusunknál maradni, s időről időre egy-egy szleng szó használatával mutatni, hogy értjük, miről van szó.

Egy konkrét csoportból, társadalmi, szubkulturális rétegből származó fiatalok esetén érdemes lefuttatni egy saját magunknak készülő *felmérést*, ami a lehető legrészletesebben feltárja az adott csoport tagjairól a számunkra fontos tudnivalókat. Meg kell ismernünk és értenünk az életkort, a hobbit és szokásokat, a belső kapcsolatrendszert (baráti és intézményi kapcsolatok), a szubkultúrát, amelyhez tartoznak, a fontossági sorrendet, a referenciaszemélyeket, a használt kommunikációs formákat és helyszíneket (chathelyek, internetes közösségi oldalak, e-mail, a személyes találkozók helyszínei stb.).

Rendkívül lényeges, hogy milyen *kommunikációs csatornán* tartjuk fenn a kapcsolatot a fiatalokkal. Ifjúságsegítőként az iwiw, a hi5 vagy a facebook, chatfórumok, mail-listák és egyéb internetes felületek használata nélkül a legtöbb esetben hiányos lesz a kapcsolatunk a fiatalokkal. Érdemes nekünk felajánlani pl. egy közös levelezőlista használatát, illetve belekalkulálni a munkánkba heti néhány óra msn-ezést. Sok fiatal szocializálódott úgy, hogy az ezeken a virtuális helyeken töltött idejük az életük igazán aktív, koncentrált időszakai, és ilyenkor motiválhatóak, pattanhat ki a fejükből a nagy ötlet, vagy éppen ilyenkor lesznek őszinték. Emellett van mindennek egy kevésbé tudatos, a felkereső munkához hasonló üzenete is: „itt vagyok a te közegedben, látod, bizhatsz bennem”.

1. Kommunikációs alapfogalmak:

- jel,
- kód,
- csatorna,
- célcsoport,
- információ,
- üzenet,
- kommunikáció,
- előítélet,
- attitűd,
- empátia,
- szimbólum,
- tömegkommunikáció,
- indoktrináció,
- manipuláció,
- közvélemény,
- médiaetika.

(„COMMUNIS” – „KÖZÖS”)

Közös jelentéssel bíró információ átvitele.

Lényege, hogy egy bizonyos hírrel kapcsolatban „egy hullámhosszra hangolja” a leadót és a felvevőt.

Más megközelítésben:

a kommunikáció lényege, hogy a tényleges és a vélt valóság között feszülő ellentmondásokat az információk cseréjével tisztázza.

2. A közvetítő média
 - a kép,(mozgóképek, plakát, foto, fények, beállítások, stb.)
 - a hang, (zene, zörejek, effektek, emberi és állathangok, stb)
 - a szöveg,(irodalom, sajtó, szövegek, stb.)
 - az előadás, (tér, kép-hang együtthatása, egyidejűség, részvétel, stb)
 - a média, mint az érzéki és a kognitív megismerés terepe.
- 3.a Az ifjúsági munkás, mint befogadó
A célcsoport tagja, mint befogadó
- 3.b Az ifjúsági munkás, mint alakító
A célcsoport tagja, mint alakító
4. Kommunikációs modellek kidolgozása (gyakorlatokkal)

Alternatívák:

- Kampány tervezése;
 - Rendkívüli eseményre történő mozgósítás;
 - Figyelemfelkeltő, és fenntartó kampány tervezése;
 - Egy eseményes rendezvény médiaterve;
 - Közvélemény alakítás tervezése;
 - A fiatal, mint sztár;
 - Elismerés az adott közösségben a fiataloknak;
 - Generációk közötti kapcsolat, kommunikáció.
5. Kommunikációs korlátok
 - Utasít
 - Figyelmeztet, fenyeget
 - Kioktat, prédikál
 - Kritizál
 - Faggat, kérdezősködik
 - Tanácsol
 - Diagnosztizál, elemez
 - Nyugtat, egyetért
 - Dicsér
 - Humorizál, kitér
 - Sajnálkozik, vigasztal
 - Gúnyol, címkéz, ironizál
 6. Az asszertív üzenet négy lépése
 - Megfigyelés formájában, ítélezés nélkül leírom a helyzetet, ami hátráltat abban, hogy nekem jó legyen.
 - Érthetően kifejezem, hogy mi mindent érzek, anélkül, hogy bírálatot fogalmaznék meg.
 - Világosan megfogalmazom, hogy milyen szükségletem nem elégül ki.

- Röviden megfogalmazom a kérésemet, amely a jelenre vonatkozik, törekedve arra, hogy ne követelésként hasson.

Segítő formula az asszertív kommunikáció gyakorlatában:

- Amikor azt látom, hogy te...(ítéletmentesen)
- ...akkor azt érzem, hogy...
- ...mert arra volna szükségem, hogy...
- ...és azt kérem tőled, hogy...

Asszertív viselkedési módok

- Közvetlen
- Őszinte
- Felelősségvállaló
- Figyelmesen meghallgató
- Tiszteli a másikat
- Tiszteli önmagát
- Kezdeményező
- Megbocsátó
- Hatékony
- Spontán
- Realista
- Együttműködő

7. KOMMUNIKÁCIÓS-STÍLUS MODELL

PASSZÍV	AGRESSZÍV	KÖZVETETT AGRESSZÍV	ASSZERTÍV
tétova	követelőző	ítélkező	ÉN-KÖZLÉSEK
szolgáian alázatos	kompromisszum- képtelen	manipulatív	KÖZVETLEN
gátlásokkal küzdő	arrogáns	megettévesztő	ŐSZINTE
önsajnáló	hibáztató	közvetetten hibáztató	FELELŐSSÉG- VÁLLALÓ
elkerülő	nem figyel a másokra	félíg hallgat meg	FIGYELMESEN MEGHALLGATÓ
halogató	másokat hibáztat	másokat hibáztat	TISZTELI A MÁSİKAT
vesztes	elnyomó	bosszúálló	TISZTELI ÖNMAGÁT
eredménytelen	meqbántó	elnyomó	KEZDEMÉNYEZŐ
gyáva	erőszakos	érzelmileg zsarol	MEGBOCSÁTÓ
áldozat	harsány	mártír	HATÉKONY
erőtlen	győztes	erőtlen	SPONTÁN
bizonytalan	erőfölényt demonstrál	túl érzékeny	REALISTA
„nekem mindegy”	energiát szív el	„nekem mindegy”	EGYÜTTMŰKÖDŐ

Fejleszthető (kulcs)kompetenciák

- anyanyelvi kommunikáció
- tanulni tudás kompetenciája
- szociális és állampolgári kompetenciák
- kezdeményezőkészség és vállalkozói kompetencia
- kulturális (esztétikai-művészeti) tudatosság és kifejezőkészség

Ismeretek:

verbális és nem-verbális kommunikáció,
az egyéni, csoport- és szervezetfejlesztés fogalmi rendszere, a szektorok közötti különbözőségek, a humán- és anyagi források, a szervezeti kultúra mibenléte, a különböző elméletek, modellek, elemzések, módszerek.

Készségek és képességek:

a fejlesztői szerepek és a folyamatok áttekintő képessége, a környezeti és a személyes hatások lehetőségeinek felismerése, kommunikáció és bizalomépítés.

Attitűd:

alakuljon ki az a szemlélet és gondolkodásmód, mely a szervezeti változásokban, fejlesztési elképzelésekben elsődlegesen a humán tényezőket veszi figyelembe és nem a struktúrára irányul

Az eszköz, módszer rövid bemutatása

A tantárgyi rész főként és szinte kizárólag gyakorlati munkát kíván, és tréning jelleggel történő feldolgozást jelent.

A foglalkozások a célok és a tartalom körében megjelöltekre irányulóan, a mindenkor aktuális dinamikai tényezők figyelembe vételével, „itt és most” helyzetben

- egyéni,
- páros,
- kis csoport, és
- csoport szinten végzett gyakorlatok végzésével zajlanak.

Javasolt, a trénerek által aktuálisan választott módszerek:

A tréning eredményességét a sajátélményű tanulás adja, adhatja

- Interaktív gyakorlatok
- Egyéni és csoport kommunikációt fejlesztő gyakorlatok
- Empátiás készséget fejlesztő gyakorlatok
- Szociometrikus gyakorlatok
- Dramatikus gyakorlatok
- Brainstorming
- Vita
- Beszélgetés

Empátia-labor

Amennyiben szükséges direkt módon tanítani a másokra odafigyelést, akkor jól használható az „empátia-labor” gyakorlat. 3 fős kiscsoportokat alakítsunk ki. A három fő szerepei a következők lesznek. Az egyikük elmesél egy számára fontos személyes élményt. A másik értő figyelemmel meghallgatja, majd az elmesélést követően visszamondja a hallott személyes élményt. A harmadik tag a megfigyelő, aki visszajelzést ad a végén, hogy az elmondott személyes élményt, illetve annak a visszamondását hogyan élte meg, milyen sajátosságai voltak a kommunikáció szempontjából.

A tananyagrészhöz különösen ajánlott, felhasznált irodalom

- Aronson, Elliot: A társas lény. Közgazdasági és Jogi Kiadó 1992.
- Buda Béla- László János: Beszéd a szavak mögött Tömegkommunikációs Kutatóközpont, 1981.
- Csepeli György: Vonzalmak és kapcsolatok (Az én világom sor.) Kozmosz Könyvek 1987.
- Fercsik Erzsébet- Raátz Judit: Kommunikáció szóban és írásban. Korona Kiadó
- Hall, Edward T.: Rejtett dimenziók. Gondolat Kiadó 1987.
- Kozma Tamás: *Bevezetés a nevelésszociológiába*. Nemzeti Tankönyvkiadó, 1999.
- Liebermann – King – DeRisi – McCann: Személyes hatékonyság Bp. Magyar pszichológiai Társaság, 1994.
- Montágh Imre: Mondjam vagy mutassam ? (Szó-hang-gesztus) Móra Ferenc Kiadó 1985.

- Pease, Allan: Testbeszéd / Szóbeszéd (Mindkettő a Park Kiadó kiadása)

4. Az ifjúságsegítő lehetséges szerepei a személyes ifjúsági munkában

A tantárgyrész általános célja:

A résztvevők megismerik az ifjúságsegítő fejlesztő, támogató és segítő szerepeit. Megismerik az egyéni tanácsadás lépéseit. Megismerik a tanácsadás típusait és speciális tanácsadási területeket. Megtapasztalják és képessé válnak a segítő beszélgetés vezetésére.

Várható eredmények

- A résztvevők, a szükséges attitűdök és ismeretek birtokában, szakemberként használni tudják a segítő beszélgetés módszerét. Képesek lesznek a megfelelő körülmények kialakítására a tanácsadó tevékenységhez.
- Megismerik a legfontosabb tanácsadás típusokat, ehhez kapcsolódó módszereket, melyeket adaptálni tudnak a várható feladataikban, szerepeikben.
- A munka során szerzett élmények alapján önállóan képesek lesznek a különböző szakirodalmakban való tájékozódásra, valamint tudásuk eredményes megosztására.

Tartalom (elméleti témakörök)

1. Segítő szerepek
2. Tanácsadás (fogalma, az ifjúsági tanácsadás, szakosodott tanácsadás, folyamat, korlátok)

Konzultáció (counseling) – segítő beszélgetés

3. Fejlesztő szerep

Coaching

4. Kortárssegítő szerep (specialitása, kortárs-hatás, szabályok)

A fiatalokkal való személyes munka során számos szerepbe kerülhet az ifjúságsegítő, ezek közül a segítő és fejlesztő és kortárssegítő szerepeket mutatjuk be.

4.1. Segítő szerepek

Amikor a segítő személy szakmai kompetenciáiról beszélünk, azt vizsgáljuk, hogy munkája végzéséhez rendelkezik-e a szükséges szakmai, szociális és személyi kompetenciával, elméleti és gyakorlati tudással, tapasztalattal, a mindennapokban képes-e segítő szakmája értékrendjének megfelelően dolgozni.

A legfontosabb elvárások: az önismeret fejlettsége (az ön- és társismeret: az önmagunkról kialakított kép, az önideál, az énkép, a reális én az énideál, ezek távolsága, kiegyensúlyozottsága); az adekvát munkamotiváció; a személyiség érettsége G.W. Allport (1965) megközelítése alapján:

- az érzések kiterjesztése,
- meghitt viszony másokkal,
- érzelmi biztonság (önelfogadás)
- valósághű percepció, jártasságok és feladatok,
- egységesítő életfilozófia; a megszilárdult, konstruktív értékrend; az empátiás készség, nyitottság, érzelemgazdagság; a problémaérzékenység; a konfliktus- és

problémamegoldó készség; a kudarc- és bizonytalanságtűrés, feszültség szabályozás; a fejlett kommunikációs készség és kongruencia (hitelesség).

- „A jó tanácsadó sohasem ad tanácsot..” (Conrad Lecomte alaptétele)

4.1.1. A tanácsadás

A tanácsadás az a tevékenység, melynek során a kérdés-felelet kapcsolaton túl a tanácsadást végző igyekszik belehelyezkedni (empátia) a szolgáltatást igénybevevő helyzetébe és szerepébe, lehetséges megoldásokat, irányokat, alkalmazásokat felvetve. Az ifjúsági tanácsadásban fontos szerepet játszik az interaktivitás.

A hétköznapi nyelv a tanácsadást legtöbbször a tanácsot adni jelentéssel azonosítja, de a tudományos megfogalmazás ezt a fogalmat eléggé tágan értelmezi. Kiterjedhet információátadásra konkrét témáról (pl. továbbtanulási lehetőségek, képzőhelyek); a problémahelyzet felismerésében és megoldásában nyújtott segítségre vagy akár a tudatlan indítékok tudatosítására. (Az információszolgáltatásról részletesen tájékozódhatunk az ifjúsági szolgáltatások témakörénél.)

Egyes megközelítések szerint az emberek közötti interakció majd minden formája ide sorolható, amely mások megsegítésére és megerősítésére szolgál, amennyiben a folyamat hivatalos formát ölt.

A tanácsadás célja, hogy a fiatal jobban megismerje, megértse saját problémái hátterét és képes legyen döntéseket hozni a megoldás érdekében.

A tanácsadóval szembeni elvárások: a pozitív odafordulás, a fiatal személyiségének tisztelete (nem értékeli, nem gyűnyölődik, nem türelmetlen), saját problémáit nem tárja föl a tanácsadás során. A beszélgetés során a meghallgatni tudás, őszinte, nyílt kommunikáció, viselkedés, visszajelzés adása az esetleges viselkedésbeli illetve gondolkodásbeli ellentmondásainak bemutatása. Konkrét kérdések a fiatal problémáinak feltárása, elemzése során.

A tanácsadó feladata, hogy az egyén és környezete viszonya megváltozzon.

Az egyéni tanácsadás lépései

A tanácsadás háromlépcsős, integratív modellje

- 1. szakasz: A probléma azonosítása.
A bizalom légkörének megteremtése.
A probléma megfogalmazása.
A probléma magyarázata.
- 2. szakasz: A probléma tisztázása észlelési, viselkedési, érzelmi oldalról.
A személyes és környezeti erőforrások illetve korlátok tisztázása.
A lehetséges megoldási módok megtalálása.
A lehetőségek értékelése.
- 3. szakasz: A megoldás, az akció, egy konkrét cselekvési terv kidolgozását jelenti.

Tanácsadási területek és ezek specifikumai

A tanácsadási terület tematikus felosztása lehet: pszichológiai, munkaügyi és pedagógiai.

Tanácsadási modellek

1. Általános tanácsadási modell

- Szakaszai:
1. A probléma megfogalmazása
 2. A lehetőségek kialakítása
 3. A cselekvés – az elfogadott alternatíva megvalósítása

2. Folyamat modellek

3. Probléma és veszteség modellek
4. Személyiség centrikus megközelítésű modell
5. Tapasztalati modell
6. Életútszemléleten alapuló modell
7. Döntéelméleti modell
8. Humán dinamikus modell
9. A munka-pályatanácsadás modell

Az ifjúságsegítő feladata:

- életviteli tanácsadás
- életpálya-karrier tanácsadás
- pályaválasztási tanácsadás

A szakosodott tanácsadások

- párválasztási -, házassági -, családi -,
- nevelési -, életvezetési -,
- iskolai -, tehetség-,
- pályaválasztási -, pályakorrekciós -,
- telefonos és segítőszolgálati -,
- rehabilitációs és mentálhigiénés -,
- menekülteknek, kisebbségi helyzetben lévőknek szóló -,
- krízis-,
- multikulturális és kultúraközi tanácsadás.

4.1.2. Konzultáció (counseling) – segítő beszélgetés

Ifjúságügy, ifjúsági munka, ifjúsági szakma. Módszertani kézikönyv.

„A konzultáció a professzionális segítő kapcsolati tevékenységek rendszerébe tartozik, melyek a legszélesebb értelemben vett egészséges társadalmi alkalmazkodást szolgálják. A segítő kapcsolat egy dinamikus folyamat, amelynek középpontjában a fiatal (segítséget kérő) áll jelenlegi szükségleteivel, problémáival, amelynek a feldolgozása az „itt és most”-ban történik. A segítő folyamatban tartózkodunk a direkt tanácsok adásától – helyette a választási képességet fejlesztjük, információt adunk, és mint kísérők veszünk részt a beszélgetésben.

Carl Rogers (amerikai pszichológus, 1902–1987) a saját beszélgetési módszerét konzultációnak (counseling-nek) nevezi, ami egy probléma közös megbeszélését és annak eredményét jelenti. Rogers üzenete egyszerű: „Mindenki rendelkezik azzal a belső erőforrással, ami lehetővé teszi számára, hogy boldog és hasznos életet éljen. Ha megfelelő attitűddel fordulunk embertársaink felé, ezzel elősegíthetjük, hogy felszabaduljanak ezek az erőforrások, bölcsőbbek, egészségesebbek, konstruktívabbak legyenek a döntéseik.”

A segítő beszélgetés során a segítséget kérő fiatal élményvilágába való behelyezkedést, annak megértését helyezi a középpontba, érzései visszatükrözésével segítve őt a saját érzéseinek, problémáinak jobb megértésében, újrafogalmazásában. Egy hatékonyabb, mélyebb kommunikációs forma, amely csak akkor hatékony, ha eljut a fiatal belső világába, ha ő maga is érzékeli ezeket és képes rájuk válaszolni: élményeiben és viselkedésében változást létrehozni.

A konzultáció célja, hogy a fiatalat segítsük abban, hogy feltárja a saját problémáját, eljusson az önismeret egy magasabb fokára, képes legyen döntésekre és változtatni tudjon helyzetén. A

segítő kapcsolat alapja (Rogers-i hármas): az empátia (beleélőképesség), a feltétel nélküli pozitív elfogadás és a kongruencia (őszinteség, önzonosság, hitelesség).

A konzultáció formái:

- telefonos konzultáció (pl.: lelkisegély-szolgálat)
- személyes konzultáció (egyéni vagy csoportos)
- célcsoportos konzultáció (problémaközpontú vagy továbbképző jellegű).

A konzultációt vezető feladata: segítő együttgondolkodás, tanácskozás.

A személyközpontú segítő beszélgetés kulcsszavai: meghallgatni, megérteni és elkísérni. A segítő beszélgetés során empatikus, hiteles visszajelzéseket adva vezetjük végig a fiatal a saját problémája minél pontosabb megismerése érdekében. Alkalmazott módszerek: kérdezés különböző technikái, a megerősítés, a visszatükrözés, az átfogalmazás, az érzelmekre adott hiteles reakciók, az értelmező összefoglalás, a lényeges tartalmi elemek kiemelése.

A segítő beszélgetés lépései

A fiatallal történő beszélgetés körülményeinek kialakítása, a feltételek megteremtése, a beszélgetés menete, a felhasznált módszerek kiválasztása az ifjúságsegítő személyiségétől is függenek. Ugyanakkor vannak ehhez kapcsolódóan alapvetések, amelyeket érdemes figyelembe venni.

Ráhangelődés a fiatalra

A beszélgetés körülményeinek kialakítása

A bizalom megteremtése

Szereptisztázás

A fő téma kezelése

Megállapodás a továbbiakról

A kikérdezés

Pedagógiai jellegű célzott beszélgetés a segítő és fiatal között. Kifejezetten a segítséget kérő érdekeit szolgálja, és végig ezt is tartjuk szem előtt.

Az első alkalommal egy interjúval kezdődik, amely egy beszélgetés a segítséget igénylő személy anamnézisével kapcsolatban. Ez az interjú később többször is megismétlődhet, és átválthat terápiává.

A kikérdezés kritériumai:

- olyan helyen legyen, amely szoba jellegű, és biztosítani tudjuk, hogy a beszélgetést senki meg nem zavarja
- abszolút bizalom és teljes titoktartás övezze a beszélgetéseket, teret engedve ezzel az őszinteségnek
- a beszélgetést jellemezze az elfogadás: „mindenki hibázhat”, „van ilyen”.

4.2. A fejlesztő, támogató szerep

Coaching

Ifjúságügy, ifjúsági munka, ifjúsági szakma. Módszertani kézikönyv

„A coaching személyre szabott, megoldás-orientált, a fiatal belső erőforrásainak mozgósítását célzó fejlesztői munka. Személyes fejlesztő tevékenység, amely a résztvevők(k)

megerősítését, önállóságának fejlődését teszi lehetővé úgy, hogy közben maximális teret kap(nak) az önmegvalósításra. A résztvevőket önreflexiós képességeik és a tanulásra való kapacitásuk, illetve a kreativitásuk fejlesztésben támogatja annak érdekében, hogy tudatosan és felelősen döntsenek és cselekedjenek.

A coaching célja egy adott komplex, emberi és szociális szempontokkal is átszőtt szervezeti cél elérése a szervezet egy vagy több munkatársa között zajló együttműködési folyamatban.

A coaching főbb jellemzői: mindig közvetlenül kapcsolódik a teljesítményhez, meghatározott vezetők szükségleteire és specifikus kérdéseire fókuszál, fejleszti az ismereteket és készségeket, közvetlenül kihat az emberek kompetenciájára. Személyre szabott, egyedi, az „itt és most”-ban zajló strukturált folyamat, amely a jelenből indul ki, és a jövőre fókuszál. Gyakorlatias, megoldás-orientált, cselekvésre ösztönző, az önismeret fejlesztését, gondolataink és tetteink tudatosítását szolgálja.

A coaching eszközei: a strukturált kérdezés, az aktív hallgatás, a visszajelzés, a javaslatok és fejlesztő feladatok, ugyanakkor teret ad a résztvevőknek, hogy konstruktív megoldást találjanak a különböző helyzetekben, felfedezzék belső erőforrásaikat és megtanulják használni azokat és saját céljuk érdekében, saját tervük szerint cselekedve valósítsák meg saját megoldásaikat.

A coach kérdésekkel és visszajelzésekkel segíti a fiatal új, objektív, külső nézőpont kialakításában, helyzetének kreatív megközelítésében, saját megoldásainak kialakításában. A fiatal munkája során felmerült konkrét eseteket dolgozzák fel, gyakorlatias megközelítésben. Figyelmük a célokra, a jelenben és a jövőben azonnal alkalmazható megoldásokra irányul, arra, hogy a partner mit tesz majd másképp a jövőben és azt hogyan teszi, valamint arra, hogy kialakuljon benne a tudatos, önmagáért és közösségéért felelős, cselekvő alapállás.

Az ifjúsági coaching jellegzetességei

Az ifjúsági coachingban a fő meghatározó elem az, hogy a fejlesztő folyamat a résztvevő(k) életkori sajátosságainak megfelelően zajlik. Figyelembe veszi a korosztály lélektani jellemzőit, ezek mentén, a korosztály számára aktuális témákkal dolgozik. A fiataloknál, főleg a tizenéveseknél és a 25 év alattiaknál az életvezetési és szakmai helyzet nem, vagy nem minden esetben válik el világosan. Nem is kell, hogy elváljon, ez maga is életkori sajátosság és ennek az életszakasznak a feladata, hogy a fiatalok eldöntsék, számukra mi tartozik a munka, és mi tartozik a magánélet / szabadidő területére. Ez természetesen mindenkinél mást jelent.

Az esetek többségében az ifjúsági coachingban nem klasszikus coaching folyamat valósul meg, **hanem inkább egy coaching szemlélettel történő mentorálás, vezetés, tréning vagy ifjúságsegítés, az „empowerment” mint alapelv miatt.** Az „empowerment” szintén egy olyan angol szó, amelynek nincs olyan magyar megfelelője, ami visszaadná a szó teljes jelentését: azt a segítői alapállást jelenti, amely szerint az ügyfelet megerősítjük, teret adunk neki, képessé tesszük célja elérésére. (Lásd részletesen a 2. fejezetben!)

A coaching folyamat lehet egy önmagában zajló folyamat, az ifjúsági területen azonban igen hatékony lehet más, komplex folyamatok részeként, például szervezetfejlesztés kísérő folyamata, vagy egy tréninget követő időszakban segítheti a résztvevőket abban, hogy a tréningen tanultakat saját környezetükben is alkalmazni tudják.

A coaching folyamat felépítése

1. helyzetfelmérés (a fiatal élethelyzete vagy munkával kapcsolatos helyzete, milyen kérdés vagy dilemma az, aminek a megoldásában a coach segítségét kéri, ennek alapos felmérése, célok megfogalmazása, azaz, honnan hová szeretne eljutni, mindez nem csak a praktikus kérdések szintjén, hanem értékek szintjén is),

- fejlesztési terület beazonosítása (téma, készség, kompetencia),

- konkrét, specifikus, mérhető, az ügyfél számára kihívást jelentő cél kitűzése,
- akcióterv, ütemterv, amely tartalmazza mit, hogyan, mikor hajt végre az ügyfél,
- alkalmazás, megvalósítás,
- rendszeres visszatekintés: az ügyfél elemzi, értékeli, amit eddig tett,
- a közvetlen következő lépések megfogalmazása - hogyan tovább,
- megfogalmazott lépések végrehajtása,
- folyamat végi lezárás és értékelés.

Ülések jegyzőkönyvmintája coaching folyamatokhoz

Ügyfél (Név, életkor): *annyi adatot tartunk nyilván, ami feltétlenül szükséges. Gondoljunk az adatvédelemre és a privát szféra megőrzésére.*

Megbízó (Név, pozíció): *ha releváns, pl. ha nem maga az ügyfél keresett meg, hanem egy fejlesztő program keretében „kirendeltek” hozzá, (pl. szervezetfejlesztés keretében, vagy Fiatalok Lendületben Program támogatásával megvalósuló ifjúsági kezdeményezéshez)*

Coach:

Időtartam: *(folyamat kezdete és vége, ülések gyakorisága)*

Kitűzött célok:

- Fejlesztendő terület
- az ügyfél által megfogalmazott pontos célok

Tematika:

0. ülés: Megbízó/ügyfél céljainak tisztázása

1. ülés:

- témája
- fő kérdés vagy felismerés amit az ügyfél megfogalmazott
- milyen techniká(ka)t alkalmaztam
- elért eredmények
- házi feladat:...

2. ülés: ...

3. ülés: ...

4. ülés:...

záró ülés:

- hogyan értékeli az ügyfél a folyamatot a célok tükrében
- milyen eredményeket ért el az ügyfél
- én hogyan értékelem a folyamatot
- miben fejlődött
- hogyan lép tovább a coaching után
- visszajelzése a munkámról
- fejlesztési javaslatok
- visszajelzés és értékelés a megbízó felé *(amennyiben harmadik személy volt a megbízó) hasonló szempontok mentén*

Titoktartási nyilatkozat (a szerződésben rögzített módon), amennyiben releváns. Mindenképpen javasolt, hogy coach és ügyfél közösen értékelje a folyamatot és amennyiben írásos beszámolóknak kell készülnie róla (pl. pályázati beszámolóhoz vagy a megbízó

számára), megállapodjanak mi kerül bele, az ügyfél milyen információkat enged a nyilvánosság felé.

dátum, aláírások

Coaching és mentorálás

	Coaching	Mentorálás
Ki végzi?	„Életvezetési edző” „Projektvezető”	Tapasztalt, idősebb társ
Milyen ismeretekkel végzi?	Külső ember Testi, lelki, szakmai ismeret → sajátja → kliensé	Belső vagy külső ember Többet tud az ügyfélnél és rendelkezik hely- vagy helyzetismerettel
Mire irányul a tevékenysége?	Önismeret fejlesztés, tudatosítás Önfejlesztés, energiákat mozgósít Tanulás tanulása Cselekvésre ösztönöz Komfortzónából kilépni, a tanulási zónában kreatívnak lenni	Figyel, felmér, hiányt pótol, helyzetbe hoz, kísér, bevezet, beilleszkedést, tanulást segíti Komfortzóna kitágítása
Prioritások	Az ügyfél célja és megoldása fontosabb, mint a külső cél	Külső cél fontosabb, mint az ügyfél célja
A kapcsolat jellegzetessége	Közvetlen léggör – kötött forma	Kötött léggör – közvetlen forma
Időbeli fókusz	Jelen → jövő	Jelen
A módszer jellege	INDIREKT	DIREKT
Ki a felelősség?	A felelősség a <u>kliensé</u>	A felelősség <u>közös</u>
Mikor alkalmazzuk?	Idő, elkötelezettség van, kölcsönös	Gyors megoldásra van szükség, gyakrabban ad tanácsot, alacsony az elkötelezettség

4.3. A kortárssegítői szerep

A kortárs-hatás közismert szerepe, hogy a vele egykorú segítőől olyan információkat, magatartás-mintákat, attitűdöket is átvesz adott esetekben a fiatal, amelyeket egy másik generációhoz tartozó ifjúságsegítőől kevésbé.

Különösen nagy jelentősége van azokban az esetekben, amikor a fiatalban bizalmi hiány van a felnőtt generáció iránt, s nem működik velük együtt.

Kortárssegítők bevonása a segítő, támogató, fejlesztő folyamatokba elsősorban a felkereső ifjúsági munka keretein belül képzelhető el, de kapcsolható az irodai munkához is. A bevonásukkal kapcsolatos szabályok:

- a tevékenységük megkezdése előtt vegyenek részt képzésen, hogy kompetenciahatáraikat tisztán lássák;
- tisztázzuk velük az adott fiatallal kapcsolatos fejlesztési célokat;

A kortárssegítés főbb jellemzői:

- a kortárssegítő informális módon kerül kapcsolatba kortársaival,
- csoportokban, szervezett keretek között működik,
- mentálhigiénés ügyekben ugyanúgy felkereshető, mint a professzionális tanácsadók
- csak a kompetenciájukba tartozó eseteket vezethetik önállóan.
- információkat nyújt, tapasztalatokat cserél, és programokat szervez társainak.

Fejleszthető (kulcs)kompetenciák

- anyanyelvi kommunikáció
- tanulni tudás kompetenciája
- szociális és állampolgári kompetenciák
- kulturális (esztétikai-művészeti) tudatosság és kifejezőképesség

Ismeretek:

- segítő és támogató, fejlesztő szerepek,
- tanácsadás fogalma, típusai,
- segítő beszélgetés felépítése,
- coaching ülés vezetése

Készségek és képességek:

kérdései technikák fejlődése, visszatükrözés, visszajelzés adása és fogadása, elvárások tisztázása, aktív figyelem,

Attitűd: tudatosság, az ügyfél tisztelete

Az eszköz, módszer rövid bemutatása

- Segítő szerep az ifjúsági munkában
- Tanácsadás - tanácsadás lépései, fajtái
- Konzultáció - segítő beszélgetés
- Fejlesztő szerep az ifjúsági munkában
- Coacing (kérdéstechnika, megfigyelés, visszajelzés adása)
- Coaching folyamat megtervezése – adott fejlesztési területhez kapcsolódóan (adott helyzetek és szerepek alapján)
- Kortárssegítő szerep

A tananyagrészhöz különösen ajánlott, felhasznált irodalom

Az ifjúsági munka fogalomtára. Ifjúsági Munkások Szakmai Módszertani Egyesülete, Debrecen, 2006.

Béta Margit: Tanácsadás, egyéni fejlesztés. KLTE Ped.-Pszich. Tanszék, Debrecen, 1999.

dr. Esterdáné Zsurkai Ilona: Segítő kapcsolat. Szekszárd, 1997.

Rogers, Carl R.: Valakivé válni. A személyiség születése. Edge 2000, Budapest, 2004.

Schein, Edgar H.: A segítség általános filozófiája. Sloan Management Review, Spring, 1990.

dr. Szilágyi Klára: Munka-pályatanácsadás mint professzió. Kollégium Kft., Budapest, 2000.

Sors mint döntés. Az érzelmek felfedezése és felszabadítása. Szerk.: Járó Katalin. Helikon Kiadó, Budapest, 2005.

5. Konfliktusok

A tantárgyrész általános célja:

A résztvevők megismerik a konfliktusok fajtáit, okait, a konfliktuskezelés módszereit. Megismerik a konfliktuskezelés stílusait és a fiatalokat érintő speciális problématerületeket. Megismerik a konfliktus moderálás alapelveit.

Várható eredmények

- A résztvevők a szükséges attitűdök és ismeretek birtokában, szakemberként felismerik a különböző konfliktusokat, azok okait és megfelelő módszert tudnak választani a kezelésükhöz.
- Megismerik a legfontosabb konfliktuskezelési módszereket, kiemelt figyelmet fordítva az alternatív megoldásokra.
- A munka során szerzett élmények alapján önállóan képesek lesznek a különböző helyzetekben konfliktust kezelni.

Tartalom (elméleti témakörök)

1. A konfliktus
2. A konfliktus fajtái
3. A konfliktus intenzitása
4. A konfliktusok okai, konfliktustípusok
5. A konfliktusok területi
6. Konfliktuskezelési módszerek
7. Konfliktuskezelési stílusok
 - A konfliktusok kreatív megközelítése
 - Erőszakmentes konfliktuskezelés
 - A problémamegoldás lépései
8. A konfliktus moderálás alapelvei
9. A konfliktusok elmergesedésének folyamata, alternatív megoldások
 - Tárgyalás
 - Mediáció
10. A serdülő jellemző gubancjai, konfliktusai
11. Az ifjúságsegítő teendői a konfliktuskezelés során

5.1. A konfliktus

Amikor a konfliktusokról beszélünk, írunk, gondolkozunk, ellentmondó érzéseink, gondolataink támadnak. A konfliktusok életünk részei, az emberi kapcsolatok időről-időre konfliktusokon mennek keresztül a hétköznapi interakció során.

Ahhoz, hogy a konfliktusokat konstruktívan tudjuk megközelíteni, úgy kell elfogadnunk azokat, mint a viselkedések, attitűdök, érzések, szükségletek, célok vagy különböző értékek közötti eltérést, amellyel a mindennapjaink során rendszeresen találkozunk.

„A **konfliktus** olyan *ütközés*, amely mögött igények, szándékok, vágyak, törekvések, érdekek, szükségletek, nézetek, vélemények, értékek szembenállása húzódik meg (Szekszárdi 1994). Harcra, összeütközésre akkor kerül sor, amikor a felek viselkedése akadályozza egyikük vagy másikuk igényeinek érvényesítését, vagy értékrendjük különböző (Gordon 1994).

A **szociológiai konfliktusfogalom** három megjelenési formával számol:

(1) a felek megpróbálnak hatni egymásra, megpróbálják módosítani egymás magatartását; (2) a felek sajátos tudati és érzelmi folyamatokat élnek meg, amelyeknek előzményei, kísérői vagy következményei a tevékenységi szinten jelentkező összeütközések; (3) a felek mint a társadalmi viszonyrendszerek részesei, szereplői kerülnek egymással konfliktusba (Cseh-Szombathy 1995).

Eszerint meg kell különböztetni a viselkedésben, magatartásban megnyilvánuló és *interperszonális* összeütközéseket okozó konfliktusokat azoktól, amelyek nem fejeződnek ki, hanem megmaradnak *intrapszichikus* szinten, illetve azoktól, amelyek a csoportok, szervezetek strukturális és kulturális sajátosságaiból származó *társadalmi konfliktusok* formáját öltik.

Etimológiailag a konfliktus a latin *confligere* szóhoz vezethető vissza, amely fegyveres összeütközést jelent. Mivel a történelmi tudatba kellemetlen eseményként került be, a vele kapcsolatos értékelésekben ma is gyakran társítanak hozzá negatív tartalmakat, értelmezéseket, érzéseket, és mint nem kívánatos eseményt tartják számon. Emellett a sok sikertelen konfliktuskezelés eredményeképpen megélt negatív tapasztalat is rányomja bélyegét a konfliktusokról való gondolkodásra.

Az *ütközet minőségét* meghatározza a konfliktusokkal járó érzelmi színezet, amely nem minden esetben arányos a konfliktus tétjével, mert **befolyásolja** a konfliktusban részt vevő egyén személyisége, mentálhigiénés állapota. Továbbá az ütközet minősége attól is függ, hogy milyen *indítékok* húzódnak a konfliktus mögött (igények, szándékok, vágyak, törekvések, érdekek, szükségletek, nézetek, vélemények, értékek). A személyiség szintjén minél magasabb rendű motivációs struktúrához kötődnek (pl. értékekvezérelt meggyőződések, eszmények), annál súlyosabb lefolyásúak, és kevésbé oldhatóak meg békésen. Ha minél alacsonyabb rendű a motivációs struktúra (pl. kíváncsiság), a konfliktusok annál enyhébb lefolyásúak és annál békésebben megoldhatóak. A konfliktusok azonban lehetnek fejlődést elősegítő jelenségek, a játék és az élet nélkülözhetetlen velejárói (Cseh-Szombathy 1995).⁷

5.2. A konfliktus fajtái

Termények – konstruktív konfliktus (jó konfliktus): mindkét fél számára kielégítően végződik

- Fejleszti a problémamegoldó tevékenység minőségét
- Tisztázza a kérdéseket
- Enyhíti a feszültséget
- Átláthatóvá teszi a hatalmi viszonyokat
- Ilyen környezetben a konfliktus szereplői ötleteiket, véleményüket kreatívan tudják kifejezésre juttatni

Terméketlen – destruktív konfliktus (rossz konfliktus): olyan konfliktus, amely a másik teljes megsemmisítésére törekszik.

- Egyértelműen rontja a csoport teljesítményét
- További frusztrációt szül
- Védekező magatartáshoz vezet
- A csoport szétesését eredményezheti

⁷ Mátrai Baranyi Piroška: A konfliktusok kezelése. Eger, 2009.

5.3. A konfliktusok intenzitása

Megsemmisítő konfliktus

A másik megsemmisítésére tett nyílt erőfeszítés

Agresszív fizikai támadás

Fenyegetés, ultimátum

Nyers szóbeli támadás

A másik nyílt számonkérése, felelősségre vonás

Kisebbségi félreértés, egyet nem értés

Nincs konfliktus Harmónia

5.4. A konfliktusok okai, konfliktustípusok

„A konfliktusok többsége az egymással kapcsolatban lévő emberek között, a versengés és az együttműködés körül keletkezik. A konfliktusok leggyakrabban arra vezethetők vissza, hogy a konfliktus szereplői egymással versengenek, akkor is, amikor az együttműködés lenne célravezető mindannyiuk számára. Nem tudnak lépéseket tenni az együttműködés felé, és nem fogadják el az együttműködésre irányuló kezdeményezést sem. Nem ismerik fel, hogy egymásra vannak utalva, és saját céljaikat is csak hatékony együttműködésen keresztül tudják elérni.

Az eltérő **konfliktustípusok** sokszor eltérő eszközökkel kezelhetők, egy-egy konfliktus-ok mögött további, mélyebb okok húzódnak meg, ezért érdemes ezeket is feltárni.

- A konfliktusok egyik leggyakoribb oka **információs alapú**. Az átadott információk a kommunikációs csatornákon keresztül torzulhatnak. Előfordul, hogy az átadott információ mennyisége túl sok, vagy túl kevés. A környezeti hatások szintén befolyásolhatják az átadott információk mennyiségét és minőségét.
- A **kapcsolati alapú** konfliktusokat erős érzelmek jellemzik. A felek közötti konfliktus a rossz kommunikációra, a negatív viselkedésre, vagy a sztereotípiákra vezethető vissza.
- A **szükséglet alapú** konfliktus az alapvető emberi szükségletekkel kapcsolatos konfliktus. Az emberi szükségletek általános motivációkra vonatkoznak, olyan dolgokra, amelyek az emberek számára általában fontosak. Mint például az elismerés iránti vágy, amelyet mindenki szeretne kielégíteni. A megbecsülés, a bizalom, az odafigyelés stb. is alapvető emberi szükségletek. Amennyiben valamely szükséglet nem teljesül, akkor szükséglet alapú konfliktus alakulhat ki.
- Az **érték alapú** konfliktusok társadalmi, vallási, egyéni értékek konfrontálódása során alakulnak ki. Amennyiben értékkonfliktusokkal találkozunk, külső segítőként a konfliktus szereplőinek egymás meghallgatásában és elfogadásában tudunk segíteni.
- **Strukturális alapú** konfliktusok olyan helyzetekben alakulnak ki, amelyekben erős a hierarchia, egyenlőtlen a hatalom-elosztás, nehéz az együttműködés, időhiány jellemző, vagy a földrajzi adottságok nem teszik lehetővé az együttműködést.
- **Szituatív konfliktusról** beszélünk, amikor az érintett felek nem is ismerik egymást, de valamilyen élethelyzetben találkoznak konfliktus alakul ki közöttük. Gyakori jellemzője, hogy hirtelen és indokolatlanul rendkívül heves érzelmi reakciókat vált ki a felekből, és e reakciók gyakran bűncselekmény elkövetéséhez vezetnek.

- Az **érdek alapú** konfliktusok oka az érdekek látszólagos, vagy tényleges ütközése. Az egyének vagy csoportok sokszor a problémáikat hangoztatják, azonban a legtöbb sérelem, probléma mögött olyan érdek húzódik meg, amelynek feltárásán keresztül a konfliktusok megközelíthetők és tárgyalásos úton kezelhetők.

Az egyes típusok nem önállóan jelentkeznek, hanem további okokkal közösen. Amikor egy-egy problémával találkozunk, érdemes a konfliktus-okok ismeretében végiggondolni a helyzetet, és a tüneti okok mögötti a mélyebb okokat is feltárni.”⁸

5.5. A konfliktusok területei

Intrapersonális (személyen belüli kívánatos ill. nem kívánatos alternatívák)

Interperszonális (személyek közötti együttműködés – önérvényesítés)

Csoportközi vagy szervezeti

Szervezetek közötti

Társadalmi

Interperszonális konfliktuskezelési módjai

A konfliktuskezelő stratégiákat A. C. Filley szerint az ember viselkedését konfliktushelyzetekben az önérvényesítés és önalávetés, illetve az eredmény-irányultság és a kapcsolat-irányultság dimenziói mentén lehet jellemezni.

Az önérvényesítő magatartás az egyén igényeinek, vélt vagy valódi érdekeinek megfelelően törekszik elképzeléseinek, döntéseinek megvalósítására, és közben kevés figyelmet szentel mások érdekeinek, szándékainak, törekvéseinek.

Az önalávető magatartás ezzel szemben a másik ember törekvéseinek a megvalósulását segíti, miközben saját érdekeit elnyomja.

Az eredmény-irányultság a sikerre, jó teljesítményre mozgósítja az embert.

A kapcsolat-irányultságot főként a másokkal kialakítandó jó kapcsolat motiválja, ennek érdekében az érintett személy hajlandó lemondani saját érdekeiről és elfogadni a másik fél szempontjait.

A fenti személyiségdimenziók mentén öt konfliktusmegoldási stratégia írható le: a versengő, az alkalmazkodó, az elkerülő, a kompromisszumkereső és a problémamegoldó. Az emberek többsége mind az öt stratégiát alkalmazza, önmagukban nem minősíthetők, mindenkor az adott helyzet függvénye, hogy melyik mennyire bizonyul hatékonnak

⁸ Alternatív konfliktuskezelés az ifjúsági munkában. FSZH MOISZ. 2010.

<p>VERSENGŐ</p> <p>A másik fél érdekeit figyelmen kívül hagyva csak a saját érdekeire fókuszál. A cél elérése érdekében minden eszközt felhasznál. Nem együttműködő, hanem hatalom-orientált viselkedés.</p> <p>Hasznos, ha:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gyors döntésre van szükség, - népszerűtlen döntést kell hozni, - önvédelem szükséges az együttműködő viselkedést kihasználó egyénekk szemben. 	<p>PROBLÉMAMEGOLDÓ, EGYÜTTMŰKÖDŐ</p> <p>Oly módon próbálja bevonni a másik felet a megoldásba, hogy mindkettőjük igényei teljesüljenek. A megoldás során fontos a felek érdekeinek és szükségleteinek feltérképezése, a kiegészítő erőforrások bevonása</p> <p>Hasznos, ha:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a megoldás mellett alapvető cél a megértés, a felek bevonása a döntésbe és hogy a felek elköteleződjenek a megoldás mellett, illetve a hosszú távú együttműködés kialakítása. 	
	<p>KOMPROMISSZUMKERESŐ</p> <p>Mindenki hajlandó engedni valamennyit, és van amihez ragaszkodik. Mindkét fél igényei csak részben teljesülnek. Valamennyit nyernek, és valamit fel is adnak az eredeti céljaikhoz képest.</p> <p>Hasznos, ha</p> <ul style="list-style-type: none"> - időleges megállapodást kívánunk elérni, - nagy az időnyomás, - sem az együttműködés, sem a versengés nem célravezető. 	
<p>ELKERÜLŐ</p> <p>Sem a saját, sem a másik érdekei nem motiválják, foglalkoztatják. Nem érzékeli a konfliktust, vagy úgy csinál, mintha nem létezne konfliktus.</p> <p>Hasznos, ha</p> <ul style="list-style-type: none"> - egy ügy nem igazán fontos, - csökkenteni akarjuk a feszültséget, hagyni a másik felet/ lehiggadni, - további információkra van szükség a megoldáshoz. 	<p>ALKALMAZKODÓ</p> <p>A saját érdekeit teljesen háttérbe szorítva a másik fél érdekeire fókuszál. A kapcsolat a másik féllel fontosabb számára, mint a győzelem.</p> <p>Hasznos, ha</p> <ul style="list-style-type: none"> - az együttműködő hajlandóságunkat kívánjuk kifejezni, - az adott ügy a másik félnek sokkal fontosabb, mint nekünk, - a másik féllel való kapcsolat fontosabb, mint annak veszélyeztetése. 	

Csoportközi konfliktusok

3 jellegzetes forrása:

- személyközi konfliktus
- célkonfliktus
- erőforrás konfliktus

A csoportközi konfliktusok kezelése:

- szabályok, folyamatok kialakítása
- felsőbb fórumok igénybevétele
- határok oldását szolgáló pozíciók
- csoportmunka

5.6. Konfliktuskezelési módszerek

A stratégia egy hosszabb időtartamra érvényes **konfliktuskezelési szemléletet (3. Melléklet)**, módot jelent. A módszerek beépülnek a stratégiákba, a stratégiák kisebb összetevői. A konfliktusok megoldásának eredményessége szerint a következő **konfliktuskezelési módszereket** különböztetjük meg:

- Minimális hatékonyságú módszerek:
 - távolról szemlélés („nem lehet beleszólni”);
 - beletörődés; ráhagyja a másik félre; kényszerítés; halogatás; meggyőzés; megvásárlás;
 - koalíciók alkotása.
- Közepes hatékonyságú módszerek:
 - szétválasztás, redukció; átadás a felettesnek vagy más részben érintettek;
 - másokkal próbálja megvalósíttatni elképzelését;
 - nyílt verseny alkalmazása; segítségkérés.
- Leghatékonyabb módszerek:
 - a konfliktushelyzet tisztázása;
 - önelemzés;
 - a munkacsoport átszervezése;
 - a közös cél megtalálása

5.7. Konfliktuskezelő stílusok

Az, hogy hogyan viszonyulunk a konfliktusokhoz, milyen a konfliktuskezelő stílusunk, részben a személyiségünkben ered. Ugyanakkor az egyéni személyiségjegyeken túl a konfliktushoz való viszonyunk és a konfliktuskezelő stílusunk olyan készségek összessége is, amelyek mentén fejlődhetünk. A fejlődés első lépése annak reális meghatározása lehet, hogy jelenleg hogyan viszonyulunk a konfliktusokhoz.

A konfliktuskezelő stílusok nem tisztán jelennek meg egyes egyéneknél, de bizonyos jellemzők hangsúlyosabbak, mint mások.

A konfliktuskezelő stílusok meghatározásának két szempontja az egyén saját érdekeihez és a másik fél érdekeihez való viszonya. E két szempont ötféle variációja határozza meg a stílusokat.

A konfliktusok kreatív megközelítése

Jamie Walker a konfliktust érdekek, szükségletek illetve vágyak összeütközéseként értelmezi, amely személyek vagy csoportok között keletkezik. Az érzékelt konfliktus háttérben megjelenhetnek személyiségbeli (intrapersonális) és kapcsolati problémák, kommunikációs

zavarok, információ hiány, szemléletmódbeli különbségek, különféle érdekek, illetve szükségletek.

A konfliktusok kreatív megközelítése lehetővé teszi a konfliktusok hasznosítását a pedagógiai folyamat során, a saját elkövetett hibáink, a kudarcaink, a konfliktusaink segítő tapasztalattá, tanulási lehetőséggé válhatnak. Ilyen módon az egyénnek saját élményei révén fejlődik az önismerete, s megtanulja másképp látni a többi embert, megtanulja maga irányítani a kapcsolatait, megoldani a problémáit, átélheti, hogy rajta múlnak, tőle függenek a körülötte, vele történő dolgok, módja nyílik a többi ember alaposabb megismerésére, s ennek révén javulhat az érintett kapcsolat minősége, fejlődnek a konfliktuskezeléshez szükséges képességei.

„A kreatív konfliktuskezelés elvei:

- a) Ne elégedjünk meg a problémákra való passzív reagálással, hanem keressünk erre kreatív válaszokat!
- b) Törekedjünk tisztázni a probléma lényegét!
- c) Tanuljunk az eseményekből, örüljünk a saját hibáink által történő felfedezéseknek éppen úgy, mint a pozitív visszajelzéseknek!
- d) Kezdjük a konfliktus megoldását önmagunk felülvizsgálatával, fogadjuk el a problémát! Tekintsük az önmagunk és mások megismerését segítő lehetőségeknek, és ne mulasszuk el a lehetőség kiaknázását!”⁹

Erőszakmentes konfliktuskezelés

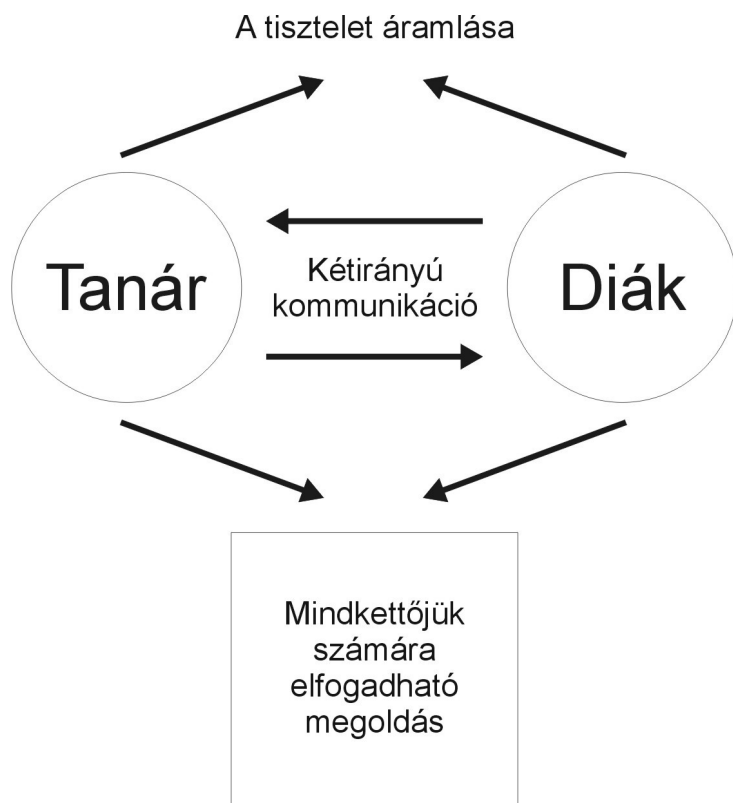
Morton Deutsch kategóriarendszere szerint az a konfliktus bizonyul konstruktívna, amelynek során nem kerül sor erőszak alkalmazására. Az erőszakmentesség olyan elv, amelynek értelmében az erőszak alkalmazását, annak minden formáját el kell utasítani.

A Rogers-i elveken alapuló Gordon modell az úgynevezett **vereségmentes megoldás**. A módszer úgy közelíti meg a „szükségletek konfliktusa” helyzetet, hogy a konfliktus szereplői egyesült erővel kutatják a mindkettőjük számára elfogadható megoldást, olyat amelyik egyikük vereségét sem jelenti.

A nincs-vesztes módszer előnyei:

- fokozott elkötelezettség a döntés végrehajtásában
- jobb, sőt kiváló döntések
- közelebb, melegebb kapcsolatok
- gyors döntések (több információ-tények és érzések).

⁹ Walker, Jamie: Feszültségoldás az iskolában. Játékok és gyakorlatok. Nemzeti Tankönyvkiadó. Budapest, 1995.



A problémamegoldó stratégia **együttműködést** feltételez, és az alkalmazótól tudatosságot, önkontrollt, jövő felé irányultságot, mérlegelést igényel.

Amikor válaszolunk a konfliktusszituációra, fontos, hogy **mérlegeljük** a következőket:

- a szituáció azonnali választ kíván vagy halasztható;
- megfelelő-e a rendelkezésre álló időmennyiség;
- mekkora intenzitású érzelmeket váltott ki a konfliktus a résztvevőkből, szükséges-e először a feszültségek csökkentése, az indulatok „lehűtése”.

A problémamegoldás lépései

- A probléma meghatározása;
- Azoknak a személyeknek a meghatározása, akik a konfliktusban érintettek (fontos meghatározni, hogy az érintettekre érzelmileg hogyan hat a szituáció, milyen szükségletek, vágyak, elvárások, értékek motiválják a szituációban érintettek viselkedését);
- A megvalósítható és hatékony megoldások összegyűjtése, mérlegelése;
- A döntéshozatal. A legjobb megoldás kiválasztása; a kiválasztott stratégia melletti elköteleződés;
- A megoldás kivitelezése;
- A megoldások utólagos értékelése

5.8. A konfliktus moderálás alapelvei

Hat vezérelv

- Beszélgetés célirányosan ahelyett hogy Régi történeteket idézünk fel
- Bizalom megelőlegezése Kölcsönösen bizalmatlanok legyünk

- Rugalmasság elősegítése Makacssággal birkózunk meg
- Alapérdek megnevezése A részérdekekkel bajlódunk
- Mindkét fél nyereséges legyen
- Az egyik fél előnyeit hangsúlyozzunk
- Segítjük az arcukat megőrzését Álarcaink levetését kellene szorgalmaznunk

5.9. A konfliktusok elmérgesedésének folyamata, alternatív megoldások

„A konfliktusok előrehaladtával a szereplők közötti feszültség egyre nő. A feszültség szintje mutatja, hogy milyen eszközökkel, módszerekkel lehet a konfliktust az adott fázisban kezelni. Bizonyos fázisokban a konfliktus harmadik, külső fél bevonása nélkül már nem lehetséges.

1. **Jelzés** történik, amikor a felek valamilyen módon egymás tudomására hozzák, hogy konfliktusuk van egymással.
2. A **vita** során a konfliktus szereplői közvetlen kommunikáció révén konkrétan megfogalmazzák álláspontjukat, érdekeiket, szükségleteiket.
3. Az **elkülönülés (polarizáció)** fázisában a felek a másik álláspontjában már csak azt hajlandók meghallani, ami eltér a saját álláspontjuktól. A saját álláspontjuk mentén a pozícióik megmerevednek.
4. A negyedik fázis az **elzárkózás (szegregáció)**, amikor a konfliktus szereplői már nem hajlandók, vagy nem képesek egymással közvetlenül kommunikálni.
5. A **rombolás – együtt a szakadékba (destrukció)** fázisában már a kapcsolat, szélsőséges esetben pedig a másik fél rombolására törekszenek.
6. A **kimerülés** fázisában a felek kifáradnak, csökken a feszültség, a romboló energia. Gyakran előfordul, hogy ebben a fázisban újra meg lehet próbálkozni a konfliktus megoldásával.”¹⁰

a) A tárgyalás

Nagyon sokszor egy konfliktushelyzet tárgyalásos úton oldódik meg. Tárgyaláson ez esetben nem (csak) a hagyományos értelemben vett egyeztető megbeszéléseket értjük, hanem minden olyan két-, vagy többoldalú, közvetlen, vagy indirekt kommunikációs helyzetet, amelynek célja valamilyen probléma megoldása, az álláspontok kölcsönös ismertetése és megismerése. Az alternatív konfliktuskezelő folyamatok jelentős részének az a célja, hogy a megoldást a felek maguk találják meg valamilyen tárgyalás, közös megbeszélés eredményeként, ezért van központi szerepe a tárgyalási stílusoknak, stratégiáknak a konfliktuskezelés és a mediáció során.

A konfliktuskezelés szemszögéből alapvetően két tárgyalási típust különböztethetünk meg: a **pozicionális** és az **érdek alapú tárgyalást**. Mindkettőt érdemes ismernünk: az egyiket azért, mert általában azt használjuk, jól ismerjük (jól vagy rosszul alkalmazzuk), ugyanis leginkább erre vagyunk szocializálva, és a konfliktus eszkalálódása során óhatatlanul is ez a stratégia kerül előtérbe; a másikat pedig azért, mert a jó megállapodáshoz, a tartós együttműködéshez ezt a tárgyalási módot kell használnunk.

¹⁰ Alternatív konfliktuskezelés az ifjúsági munkában. FSZH MOISZ. 2010.

A pozicionális és az érdekalapú tárgyalás

Pozicionális tárgyalás

A **pozicionális tárgyalás** lényege, hogy induló pozíciónkból minél gyorsabban a lehető legkisebb erőfeszítéssel minél nagyobb nyereségre tegyünk szert az adott keretek között. Mindenki ismeri a korlátokat, azon belül mozognak a felek, nem cél a kreatív megoldások szorgalmazása.

A pozicionális tárgyalásnál a résztvevő felek előre meghatározzák, „elfoglalják” kezdő pozíciójukat (ehhez látszólag nagyon ragaszkodnak), és magukban meghatározzák azt is, hogy mit akarnak elérni, meddig hajlandók „elmenni” a tárgyalás során, nagyjából mennyit képesek engedni. A cél a minél nagyobb győzelem, fölény elérése a másikkal szemben. A tárgyalás középpontjában a másik gyenge pontjainak kifürkészése áll, a saját pozíció erősítése céljából. Az elosztandó javak, erőforrások mennyisége véges, vagy legalábbis a felek így érzékelik azt. A saját nyereség csak úgy növelhető, hogy a másik ugyanennyivel többet veszít. A tárgyalás menetére az jellemző, hogy a felek ugyan valós igényeikből indulnak ki, amit azonban gondosan eltitkolnak, és azokhoz képest nagyon magas követeléssel indítanak, hogy legyen miből engedniük anélkül, hogy még ténylegesen rosszul járnának. Mindketten saját győzelmük maximalizálására törekszenek. A kezdeti pozíciók meghatározása után elkezdődhet a „tánc”, melynek végére valahol a két kiinduló pont között találják meg a megoldást, kompromisszumot kötnek. A felek engednek valamennyit saját kezdeti elképzeléseikből, és bizonyos mértékig a másik fél is megvalósít valamit abból, amit eredetileg szeretett volna.

A pozicionális tárgyalás egyik legszemléletesebb formája az alku. (...)

A pozicionális tárgyalási stratégia lényege, hogy mindenki különböző praktikák, trükkök segítségével éri el, amit szeretne, és a valódi célt a másik félnek nem kell tudnia: legjobban, ha az titokban marad. A tárgyalás során valós információkat nem „adnak ki” a felek, mert az gyengítené a pozíciójukat, és erősítené a másikat. A tárgyalás légköre bizalmatlan, taktikázó.

A pozicionális alku általában rontja a kapcsolatot a másik féllel, a tárgyaló felek számára elsősorban nem a jövőbeni viszony az érdekes, hanem az, hogy az éppen zajló tárgyalásból győztesen kerüljenek ki. A tárgyalás végeztével mindenkiben marad egy kis tüske: beadtam a derekam, hátha jobban is járhattam volna. Aki úgy érzi, hogy „vesztesként” hagyja el a játékteret, az ingerült, frusztrált; az egész helyzetre rávetül „a jövő árnyéka”: a „vesztes” egy következő adódó alkalommal visszavág, ha teheti.

A pozicionális tárgyalás jellemzői:

- a felek célja a **minél nagyobb győzelem** elérése,
- taktikákat, praktikákat használnak, és ezeket titkolják a másik fél előtt,
- a felek a nyitó pozíciójukat magasan határozzák meg,
- a lényeges információkat elhallgatják a másik fél elől,
- olyan valótlan dolgokat állítanak, amelyek az ő pozíciójukat erősítik,
- a pozicionális tárgyalás végeredménye megjósolható a kezdő ajánlatokból, ennek ellenére végigmennek a tárgyalási folyamaton, nem lehet rövidre zárni azt,
- különféle fenyegetések hangozhatnak el a vita során, ami tovább ronthatja a kapcsolatokat.

Az érdek alapú tárgyalás

A pozicionális alkuval szemben **az érdekeken alapuló tárgyalás célja a felek érdekeinek és szükségleteinek kölcsönös kielégítése.** A megoldás kulcsa az együttműködés, a mindenki számára legjobb megoldás kidolgozása. Ez az információk cseréjén, a szükségletek feltárásán alapul. Ez csak akkor valósulhat meg, ha a tárgyalás a bizalom légkörében zajlik, a felek biztonságban érzik magukat, képesek arra, hogy a megoldás érdekében segítséget nyújtsanak egymásnak, és segítséget fogadjanak el a másik féltől.

A megoldás kidolgozása lényegesen több időt vesz igénybe, mint a pozicionális alku, de nagyobb megelégedettséghez vezet, megőrzi, javítja a felek közötti kapcsolatot.

Az érdek alapú tárgyalás jellemzői:

- cél a probléma megoldása, és nem a másik fél legyőzése,
- nyílt kommunikáció zajlik, a felek megosztják egymással a rendelkezésükre álló információkat,
- előtérbe kerülnek a felek érdekei, szükségletei, mindenki megismeri és elfogadja azokat,
- együtt törekszenek a minden fél számára kielégítő megoldás megtalálására,
- nem a hatalmi viszonyok, hanem a valós érdekek kapnak elsőbbséget,
- kreatív megoldásokat keresnek, ehhez kiegészítő erőforrásokat vonnak be a megoldásba.

Mint azt már említettük, a pozicionális alku esetén a vitában szereplő források korlátozottak, azok elosztásán harcolnak a felek.

Az érdek alapú tárgyalásnál fontos cél a pótlólagos, **kiegészítő források** bevonása, hogy ezzel is növekedjen a megoldhatóság esélye. A kiegészítő erőforrások olyan lehetőségek, készségek, képességek, tudások, anyagi és nem anyagi eszközök, személyes tulajdonságok, amik a megoldás kivitelezésében segíthetnek. Ezekkel az erőforrásokkal általában maguk a felek rendelkeznek, vagy nagyon könnyen elérhetőek a számukra, de a helyzet pontos megismerése előtt nem is gondolnak rá, hogy az adott erőforrásoknak szerepük lehet a konfliktus megoldásában. Ezek a források csak akkor „kerülnek elő”, ha a felek bizalomteli légkörben elkezdnek információt cserélni egymással.

Az érdek alapú tárgyalás előnye, hogy az érdekeket és szükségleteket a fókuszban tartva olyan megoldást eredményez, amely minden érdekelt fél számára megfelel. A tárgyalás során kialakult bizalom segítségével lehetővé válik a felek közötti kapcsolatok javulása és a hosszú távú kooperáció.

A kölcsönös információáramlás megteremtése és a bizalom kialakítása hosszú időt igényel. Ez a bizalom csak a tárgyalások során jöhet létre, és minden érintett fél aktív részvételét megkívánja. Nagyon fontos szerepe van tehát annak, hogy a résztvevők elégedettek legyenek a tárgyalási folyamat menetével, amelyet a mediátor felügyel, biztosít a számukra.

Tárgyalási stratégiák és konfliktuskezelés

Egy konfliktus megoldása során a vitában álló felek indításként mindig nagyon határozott, megingathatatlanak tűnő pozíciót foglalnak el, a folyamat majd minden esetben pozicionális alkunak indul. („Ezt akarom, és ebből nem is engedek!”) Az esetek többségében ezek az indító elvárások azonban oly távol esnek egymástól, hogy a megoldás reménytelennek tűnik, a megszokott pozicionális alku semmi eredményt nem hoz, ugyanis a kezdeti pozíciókból nem nagyon mozdulnak el a felek, nincs közeledés közöttük. Ilyen esetekben a konfliktus tovább eszkalálódik, a feszültség nő, a felek kapcsolata, az egész helyzet tovább romlik. A megoldás érdekében más megközelítést, más stratégiát kell választani.

Az alternatív konfliktuskezelő folyamat célja ilyenkor az, hogy feltárja a pozíciók mögött rejlő érdekeket, szükségleteket, és érdek alapú tárgyalássá alakítsa a pozicionális alkut, megnyitva ezzel a lehetőséget a megoldás felé. Meg kell tudni, hogy mi van a felszín, a

„vonal” alatt: mi az, amit a felek igazán akarnak, mi az, ami – a jövő szempontjából – fontos nekik. A valós érdekeket felismerve nyílik esély arra, hogy egy érdek alapú tárgyalás során megoldás szülessen a konfliktusra.”¹¹

b) A mediáció

Mi a mediáció?

A mediáció egy olyan alternatív konfliktuskezelési módszer, amelynek során egy független harmadik személy, a **mediátor** segít a feleknek abban, hogy kidolgozzák a mindenki számára elfogadható megoldást.

A mediátor a konfliktus szereplői közötti tárgyalást, a felek közötti **kommunikációt irányítja**. A megbeszélés **folyamatát tartja kézben**, nem hoz döntést, nem ő oldja meg a konfliktust, nem is javasol megoldásokat.

A mediáción a konfliktus érintettjei **önkéntesen** vesznek részt, és megállapodás is csak akkor születik, ha az összes érintett el tudja fogadni azt. Az önkéntesség alapvetően fontos elem ahhoz, hogy a felek elköteleződjenek a kialakult helyzet megtárgyalása, a megoldás keresése, illetve a közösen kidolgozott megállapodás betartása mellett.

A folyamat **bizalmas**, az ott elhangzott információkat sem a felek, sem pedig a mediátor nem viszik ki a megbeszélésről, másoknak nem beszélnek róla, csak, ha erre vonatkozóan külön megállapodást kötnek.

A mediáció jellemzői:

- önkéntes, bizalmas folyamat,
- nincs külső döntéshozó a folyamatban, az érintettek maguk dolgozzák ki a mindenki számára elfogadható megállapodást,
- a mediátor nem ad megoldást, nem ad tanácsot, a folyamatot irányítja, ügyel a keretek betartására,
- a mediáció a felek összeültetésével feloldja a szegregációt,
- nem a múlt, hanem a jövőre fókuszál,
- segít az érzelmeket kifejezni, megbeszélni, a másik fél érzelmeit megérteni, elfogadni,
- a vádak, panaszok állításokká, szükségletekké, érdekekké fogalmazza át,
- a pozicionális tárgyalást érdek alapú tárgyalássá alakítja,
- a versengés helyett az együttműködés, a „nyertes-nyertes” dinamika jellemzi,
- a pozitívumokat erősíti, pozitív irányultságú,
- a mediátor a tárgyalás menetének kézbentartásával és az alapszabályokkal kezeli az indulatokat, konstruktív kommunikációt alakít ki,
- a megállapodás aprólékosan szabályozza a kereteket, a jövőbeni viselkedést, a tennivalókat, és ezzel fokozatosan építi fel a bizalmat,
- javítja a felek kapcsolatát, együttműködését.

A mediációs folyamat szakaszokra osztható. A különböző konfliktuskezelő iskolák különbözőképpen tagolják a mediációt, azonban a lényeg, a szakaszok és így az egész folyamat célja minden esetben nagyon hasonló. A Partners Hungary Alapítvány a mediációs folyamatot 6 szakaszra bontja.¹² Ezek a szakaszok egymástól jól elkülöníthetőek, ezek jelentik a segítséget, a tájékozódást a mediátor számára, míg a feleknek valószínűleg nincs is tudomásuk róla. A szakaszok adnak keretet a folyamatnak, ezekbe sűrítve használja a

¹¹ Alternatív konfliktuskezelés az ifjúsági munkában. FSHZ MOISZ. 2010.

¹² <http://www.partnershungary.hu>

mediátor a rendelkezésére álló eszközöket, módszereket, technikákat, amelyek elvezethetik a feleket a megállapodáshoz.

Maga a mediációs ülés az első szakasszal kezdődik, ahol minden érintett fél megjelenik, ezt azonban szükség esetén megelőzheti egy előkészítő megbeszélés.

A mediációs folyamat szakaszai:

- Előkészítő megbeszélés. Amennyiben szükség van rá, a mediátor külön-külön beszélhet a felekkel. Cél, hogy az érintettek megismerjék a folyamatot, nagyobb bizottsággal vegyenek részt benne.
- Bevezetés, az ülés megnyitása. A mediátor beszél a felekhez. Ismerteti a folyamatot, a kereteket, a mediátor szerepét.
- Megszakítás nélküli idő. A felek beszélnek a mediátorhoz. Elmondják, hogy ők hogyan látják a kialakult helyzetet.
- Eszmecsere. A felek már egymással is kommunikálnak. Célja az szükségletek és érdekek megfogalmazása és megtárgyalása, a másik fél helyzetének megértése.
- A megállapodás kidolgozása. A megfogalmazott érdekek mentén a felek kidolgozzák a megállapodást.
- Az írásos megállapodás elkészítése. A kidolgozott megállapodást írásba foglalják, és alá is írják.
- Lezárás. A mediátor lezárja az ülést.¹³

5.10. A serdülő jellemző gubancai, konfliktusai

A serdülőkor az értelmi – érzelmi konfliktusok időszaka. A saját önazonosságával küzdő, Én-je határait próbálgató kamasz – sokszor szembeállva az egész világgal – vizsgálhatja saját személyisége vonzó, ható és távolító erejét. A saját erejét kipróbáló kamasz játszmái, a felnőtti Én felé való tapogatózásai önmagukban is „konfliktushordozó anyahajóként funkcionálnak”.

Serdülőkori gubancok:

- Alvás-gubancok
- Testvérgubancok
- Étkezési gubancok
- Zsebpénz-gubancok
- Öltözködés-gubancok
- Házimunka és segítség-gubancok
- Kisállat-gubancok
- Iskolai gubancok
- Szabadidő-gubancok
- Szerelem-gubancok

Serdülőkorban tanulja meg az ember (vagy nem) a kockázatvállalást, a kudarc-tűrést, vagy kerülést, a sikerre való orientálódás és a sikert hozó erő kifejtés édes örömét, a szerepeknek megfelelő játszmákat, a konfliktus források felfedezését és a megoldó kezelésüket.

¹³ Alternatív konfliktuskezelés az ifjúsági munkában. FSH MOISZ. 2010

Serdülőkori szerepkonfliktus spektrumok:

- Gyermek - felnőtt (szülő, tanár, szerető)
- Gyermek – testvér
- Életvitel -, értékrend, - minta
- Belső (énes)
- Önmegvalósítási
- Bizonytalanság – bizalmatlanság konfliktusok

Az együttműködés nem a konfliktus ellentéte, sőt, olyan légkört teremt, melyben előfordulhat konfliktus, de egy kis kreativitással és találékonysággal feloldható.

Az **értékkonfliktusok** nem oldhatók meg a vereségmentes módszerrel, ennek ellenére van a felnőtteknek befolyásuk a gyerekek értékrendjére. A **szülők és a tanárok** állandóan tanítják értékrendjüket, egyszerűen azért, hogy saját életüket ezen értékeknek megfelelően éljék, **példával tanítanak, modellt nyújtanak**. Minél jobb a felnőtt kapcsolata a gyerekekkel, annál nagyobb a példa befolyásoló ereje, mert a gyerekek jobban hajlanak az olyan felnőttek értékeinek elfogadására, akiket szeretnek és tisztelnek.

5.11. Az ifjúságsegítő teendői a konfliktuskezelés során

- Készüljünk fel a váratlan eseményekre is, hiszen minden konfliktushelyzetben különböző reakciók váltódnak ki!
- Alakítsuk ki a bizalmi légkörét, biztosítsunk a lehetőségekhez képest megfelelő körülmény a beszélgetéshez!
- Figyelmesen tárjuk fel a problémát (tartalom, jelentés, érzések, stb.)! Az elhangzottak tisztázása érdekében szükséges azok összefoglalása, más szavakkal történő újrafogalmazása.
- A beszélgetés elején határozzunk meg az időkeret! Általában egy beszélgetés során nem tudjuk feldolgozni a problémát, időt kell hagyni a beszélgetést követő elgondolkodásra, az indulatok megnyugvására.
- Nyújtsunk segítséget az indulatok kezeléséhez! A segítő a fiatal érzelmeinek visszatükrözésével, hiteles visszajelzéseivel járulhat hozzá.
- A fiatalot segítjük abban, hogy problémájára megoldást találjon!
- Mérjük fel kompetencia határainkat! Ha a konfliktusok túlnőnek a számunkra kezelhető szinten, akkor kérjünk segítséget a megfelelő szakembertől!

A tananyagrészhöz különösen ajánlott, felhasznált irodalom

Alternatív konfliktuskezelés az ifjúsági munkában. FSZH MOISZ. 2010.

Cseh-Szombathy László: Konfliktusok az iskolában. In Vastagh Zoltán (szerk.):

Értékátadási folyamatok és konfliktusok a pedagógiában. JPTE, 1995. Pécs.

Gordon, Thomas: Vezetői Eredményesség Tréning. A fejlett világ vezetési gyakorlata a XXI. század küszöbén. Studium Effektive, Hungary. 1995.

Mátrainé Baranyi Piroska: A konfliktusok kezelése. Eger, 2009.

Dr. Szekszárdi Júlia: Konfliktusok. Iskolapolgár Alapítvány. Állampolgári Tanulmányok Központja. Budapest, 1994.

Dr. Szekszárdi Júlia: Utak és módok. Pedagógiai kézikönyv a konfliktuskezelésről. Budapest, 1995.

6. A személyes segítség szakmai-etikai kérdései

A tananyagrészt általános célja:

hogy a képzésben résztvevők bővítsék és rendszerezék ismereteiket az etika, ezen belül különösen a civil és az ifjúsággal foglalkozó szakterületek etikai rendszereinek és működési mechanizmusának törvényszerűségeiről, a tudatos etikus magatartás hétköznapi gyakorlatáról. Összefüggéseket feltárni az etikus közösségek és a társadalom harmóniája kiépítése érdekében szükséges tennivalók között, tudatosítani az etika jelenlétét a mindennapi életben. Cél továbbá, hogy segítsen eligazodni a jog, az erkölcs és az etika összefüggéseinek és egymásra épülésének kérdéseiben.

E tananyagrésszel való foglalkozást az a szükségszerűség is indokolja, hogy

- a civil indíttatású (ifjúsági) közösségek kialakulása önmagában is a benne résztvevők etikai kényszerűségének okozata;
- az ifjúsági munkás ennek tudatos alakítója kell legyen.

Minimum célok

Olyan szakemberek képzése, akik

- demokratikus attitűddel rendelkeznek;
- ismerik, felismerik és fontosnak tartják a civil éthosz erejét, a civil szerveződések, ifjúsági közösségek etikai törvényszerűségeit;
- felismerik a korszerű civil magatartás, a cselekvő állampolgáriság, az önkéntesség jelentőségét;
- tudatosan bennük saját adekvát társadalmi szerepük, vagyis képesek ismereteik továbbadására, magatartásukkal, attitűdjeikkel érték- és mintaközvetítésre.

Várható eredmények

- A képzésben résztvevők, a szüksége attitűdök és ismeretek birtokában, képesek lesznek ifjúságsegítő szakemberként etikus viszonyok, viszonyulások fejlesztésére, erősítésére a három szektor bármelyikének körében;
- A szerzett saját élmények alapján önállóan képesek lesznek a különböző szakirodalomban való tájékozódásra, valamint tudásuk eredményes megosztására.

Tartalom (elméleti témakörök)

Az ifjúsági munka egyszerre szakma, szakmai módszer, módszertan és nem utolsó sorban: műfaj. Módszer, mert az „itt és most”-ban történő fejlesztés alkalmazási terepe. Módszertan, mert a módszerek programba foglalása, az egyéni tanulási stílusok, motivációk, elvárások programba, folyamatba rendezését követeli meg. Műfaj, mert speciális jellemzőkkel bír, és művelőjétől speciális tudásokat, készségeket követel.

Az ifjúsági munkás szakma még alakulóban van. Még nem született, nem születhetett meg a szakma etikai kódexe. Más, társszakmákat és a specialitásokat is figyelembe véve, vannak az elemi elméleti tudás, a készségek, attitűdök és ezek fejlesztését, alakítását, erősítését megfogalmazó alapelvek.

A szakmai etika az ifjúságsegítői cselekvés alapelveinek együttese. Az etika nem kívülről jön, az etikával, etikus szakmai cselekvésből járó jutalom vagy büntetés a tettekben rejlik.

Cselekvési alapelvek, melyeket másokkal szemben alkalmaz az ifjúsági munkás, s amelyeket elfogadva dolgozik (4. Melléklet).

- A szakmaiság az egyenlőségen és az együttműködésen alapuló társulás.
- A válasz a „kliensnél” van. Az ifjúsági munkás „csak” kérdez.

- Minden viselkedésnek van célja. A cselekvés nem véletlenszerű, a részt vevő mindig megpróbál elérni valamit, lehet, hogy nincs tisztában azzal, hogy mit.
- Nincs kudarc, csak visszajelzés.
- A szükséges erőforrásokkal rendelkezünk, vagy ha mégsem, létre tudjuk hozni őket.
- Minden szakmai feladat középpontjában a **bizalom** áll. A bizalom csak idővel épül fel.
- A bizalom felépítéséhez az ifjúsági munkásnak kompetensséget és hitelességet kell nyújtania.
- Kompetencia
 - Képességei szerint legjobbat nyújtja csoportjának, kliensének.
 - Tudások, készségek ismerete, fejlesztése.
 - Szakmai kultúra figyelemmel kísérése, új tudások beépítése.
 - Önismeret. Saját problémák felismerése, elválasztása szerepétől. Segítségkérés.
- Tisztesség/hitelesség
 - Következetesség, megállapodások, ígéretek betartása.
 - Titoktartás.
 - Visszajelzés és haladás
 - Célcsoporttal, egyénekkal való bánásmód:
 - méltóság és tisztelet
 - nem erőlteti saját véleményét, értékeit, nézőpontját, hiedelmeit
 - nem használja ki (gazdasági, szexuális stb. szempontok)
 - kapcsolat a kliensekkel és intuíciók
- Szakma tisztelete
 - Nem tesz olyat, ami kárt okoz a szakma jóhírének.
 - Az ifjúsági munkás nem követel, nem ígér és nem sejtet olyan eredményt, amelyet nem tud biztosítani.
 - Önmenedzselés. Figyelem és távolságtartás.

1. Az etika filozófiai történetének áttekintése

Az etikai gondolkodás kialakulása. Etikai-filozófiai irányzatok az ókortól napjainkig. Néhány jelentősebb gondolkodó munkájának áttekintése (Szókratész, Kant, Spinoza, Marx)

2. Etika és jog viszonya

Etika, erkölcs, jog társadalomtörténete, kialakulásuk és intézményesülésük. A kor főbb etikai kérdései és kihívásai (környezet- és természetvédelem, kisebbségek, korrupció, esélyegyenlőség, stb.)

3. Etika és civil éthosz

A civil szerveződések etikai törvényszerűségei. Éthosz és az etika viszonya a nonprofit szervezetek mindennapi életében és működésében.

4. A közösségek, nonprofit szervezetek stakeholder rendszere

A stakeholder rendszer lényege. Kölcsönhatások a nonprofit, a közszolgálati és a versenyszféra stakeholder rendszerében.

Stakeholder: (érintett, érintettség) Bármely közösség, nonprofit szervezet *érintettjének* tekintünk minden olyan személyt és intézményt, amely befolyással bír az adott szervezet működésére, céljainak elérésére.

Főbb érintett csoportok:

- alapítók, kurátorok,
- alkalmazottak,
- önkéntesek,
- helyi közösségek,
- állam,
- önkormányzat,
- támogatók,
- beszállítók,
- a többi nonprofit szervezet

Etikai alapelvek a stakeholder rendszerben:

- Felelősség
- Megbízhatóság
- Hitelesség
- Minőség
- Kölcsönösség
- Közszolgálatosság
- Hagyományok tisztelete
- Értékek védelme
- Élet-és vagyonvédelem
- Környezet védelme
- Jogegyenlőség védelme
- Személyiségi jogok védelme

5. Az etikai kódex

A szervezetek etikai kódexeinek alapelvei. A kódexkészítés mechanizmusa. Az önkéntesség, a csoportmunka, demokratizmus a kódex kialakításában.

6. Az etikai mechanizmus működése a szervezetben

Etikai bizottságok, etikai forróvonal. Eljárások etikai ügyekben. Az etika oktatása. A vezető és az etikai kódex viszonya. Adminisztratív feladatok a munkavállalók minősítési rendszerében.

7. Etikai auditálás

A szervezetek etikai auditálásának tartalma és mechanizmusa. A nyilvánosság szerepe.

Fejleszthető (kulcs)kompetenciák

- anyanyelvi kommunikáció
- tanulni tudás kompetenciája
- szociális és állampolgári kompetenciák
- kezdeményezőkézség és vállalkozói kompetencia

Az eszköz, módszer rövid bemutatása:

A tananyagrészt az elméleti törzsanyag mellett erőteljes gyakorlati munkát kíván. A foglalkozások részint a tudásanyag megértését és elmélyítését szolgálják, másrészt gyakorlati feladatok közös elvégzését is szükségessé teszik.

Ajánlott feldolgozások:

- kódexek elemzése és szerkesztése,
- civil szervezetek stakeholder térképeinek elkészítése,
- etikai auditok készítése (vázlatok),
- konfliktusok kezelése etikai ügyekben,
- esettanulmányok készítése és megbeszélése,
- a mindennapi életben, aktuálisan megjelenő etikai dilemmák megbeszélése.

A tananyagrészhöz különösen ajánlott, felhasznált irodalom

A korrupció elleni küzdelem intézményrendszere Transparency International Magyarországi Tagozata <http://www.c3.hu>

A Magyarországi Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák Szövetsége Szakmai-etikai kódexe. 2001. <http://www.hayico.hu>

Ancsel Éva: Három tanulmány. Írás az éthoszlól.(329–414.o.) Kossuth könyvkiadó, Budapest, 1983.

Ancsel Éva: Éthosz és történelem Kossuth Könyvkiadó, Budapest, 1984.

Boda- Radácsi: Vállalati etika BKE Vezetőképző Intézet, Budapest, 1996.

Hársing László: Irányzatok az etika történetében Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest, 2001.

Hársing Lajos: Bevezetés az etikába Bíbor Kiadó, Miskolc, 1999.

Spinoza: Etika Akadémiai Kiadó, Budapest, 1952.

7. Intézményes segítőhelyek

A tananyagrészt általános célja:

hogy a képzésben résztvevők megszerezzék ismereteiket az intézményes segítőhelyek tevékenységterületét, feladatait, szolgáltatásait illetően. Megismerjék az ifjúsági területen és annak határterületein működő segítőhelyek szolgáltatási struktúráját, kapcsolódási pontjait az ifjúságsegítő munkához.

Várható eredmények

A képzésben résztvevők gyakorlati példákon keresztül megismerik a segítőhelyek működését. A szakma- és szektorközi együttműködésekben eligazodási pontokat találnak a gyakorlati munkához.

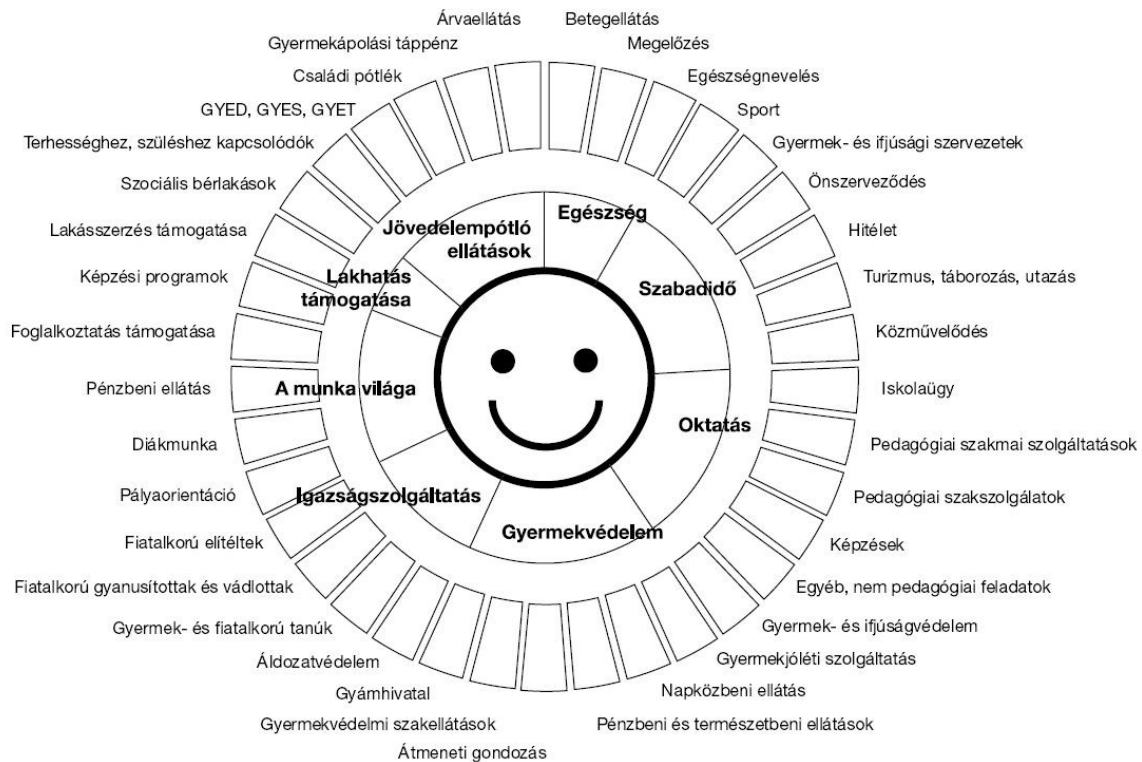
Tartalom (elméleti témakörök)

- Szakmai- és szektorközi együttműködések
- Az intézményes segítőhelyek
- A/ Családsegítő Szolgálat
- B/ Gyermekjóléti Szolgálat
- C/ Nevelési Tanácsadó
- D/ Oktatási-nevelési intézmények
- E/ Védőnői Szolgálat
- F/Munkaügyi Központok, Kirendeltségek
- G/ Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák
- H/ Civil szervezetek

Szakmai- és szektorközi együttműködések

Az ifjúságsegítők a tanulmányaik során megismerik, majd munkájuk során használják a fiatalok számára rendelkezésre álló támogatórendszereket. Magyarországon lakóhely függő, hogy egy gyerek vagy fiatal milyen szolgáltatásokhoz, ellátásokhoz férhet hozzá. A gyermek és fiatal számára a lehető legjobb állapotot a szolgáltatásra hivatottak együttműködésével lehet megteremteni.

Tóbiás László foglalta össze ebben a szemléletes ábrában, hogy milyen szakmai és szektorközi együttműködések valósulhatnak meg, milyen területekkel találkozhat az ifjúságsegítő a munkája során.



A közös szolgáltatások nyújtásában kézenfekvő megoldás a szakma- és szektorközi együttműködés lehetőségére az ifjúsági információs és tanácsadó szolgáltatás. Nincs jogi akadálya a törvény szerinti szolgáltatási kötelezettség oly módon való teljesítésének, hogy az önkormányzat a feladatot más ágazathoz tartozó saját intézményére bízta, vagy akár egy civil szervezetre. Az ifjúsági munka legfontosabb érdekvédelmi feladata a jogszabályokban meglévő ellátások nyújtásának a kikényszerítése, a feladatokhoz források biztosítása. A civil ifjúsági szervezetek pedig azzal fejleszthetők, hogy szolgáltatóként is megjelenjenek.¹⁴

Az intézményes segítők helyek

A/ Családsegítő Szolgálat

A családsegítés, mint a szociális biztonsági rendszer személyes szociális szolgáltatást nyújtó intézménye, nem más, mint a helyi szükségletek szerint kialakított, a szociális munka módszereinek és eszközeinek alkalmazásával biztosított mentálhigiénés és személyes szociális segítő szolgáltatások összessége.

Munkatársaira a Szociális Munka Etikai kódexének szabályai vonatkoznak.

A Családsegítő Szolgálat tevékenységét az 1993. évi III. Tv. és az 1/2000. (I.07.) SzCsM rendelet és ezek módosításai által nyújtott keretek közt végzi.

Az intézmény tevékenysége: életvezetési, nevelési, pszichológiai, jogi tanácsadás; egyéni, pár- és családterápiás tevékenység; krízisellátás.

Segítségnyújtás hivatalos ügyek intézésében; speciális támogató, önsegítő csoportokat szervezése és működtetése, a rászorulókat adományokkal való segítése.

¹⁴ Tóbiás László: Az ifjúsági munka szakmai- és szektorközi együttműködése. <http://www.mindengyerek.hu>

Családsegítő szolgáltatások

Megelőző tevékenység:

A lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetének figyelemmel kísérése tapasztalatok alapján a szükséges intézkedésekre vonatkozó jelzések és javaslatok megtétele az illetékes hatóságok felé.

Észlelő és jelzőrendszer működtetése.

Szociális információs szolgáltatás:

Ennek a megszervezett tevékenységnek a célja, hogy az ellátásokat igénylőknek részletes tájékoztatást nyújtson az ellátások hozzáférhetőségével és a rá vonatkozó szabályokkal kapcsolatban.

Személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatásokról és ellátásokról, valamint az egészségügyi ellátásokról.

Általános segítő szolgáltatás

a megelőző tevékenységek körében

- figyelemmel kíséri a lakosság helyzetét, feltárja az egyén és a család életében előforduló probléma okait, és jelzi azokat a hatóság vagy a szolgáltatást nyújtó szerv felé,
- észlelő és jelző rendszert működtet, elősegíti az egészségügyi szolgáltatók, oktatási intézmények, a gyermekjóléti szolgálat, a gondozási központ, valamint a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek részvételét a megelőzésben.

az egyének és a családok életvezetési képességének megőrzése, valamint az egyén és a család életében jelentkező probléma érdekében

- tájékoztatást ad a szociális, a családtámogatási és a társadalombiztosítási ellátások formáiról.
- szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújt,
- segítséget nyújt a szociális ügyek intézésében,
- meghallgatja az egyén problémáit és lehetőség szerint intézkedik annak orvoslása érdekében,
- családgondozással elősegíti a családban jelentkező krízis, működési zavarok, ill. konfliktusok megoldását.

Speciális segítő szolgáltatás

- támogató szolgáltatás: a fogyatékkal élők és az őket segítő családtagok, gondozók támogatását, az önálló életvitel segítését, megkönnyítését célozza, speciális segítséget nyújt a lakóterén belül és az azon kívüli közszolgáltatások elérésében (személyszállítás, családgondozás, életvezetési tanácsadás, információnyújtás, jogi és pszichológiai tanácsadás, egészségügyi szolgáltatásokhoz és fejlesztő terápiához való hozzájutás biztosítása, gyermekfelügyelet, munkavállalásban való segítségnyújtás) – a támogató szolgálat térítési díját az önkormányzat rendeletében állapítja meg
- közösségi pszichiátriai ellátás: a mindennapi életvitelhez szükséges készségek megtartását és fejlesztését célozza, célja a lakókörnyezetbe, a családba való integráció segítése – komplex, egyénre szabott gondozás
- utcai szociális munka: az ellátatlan, de az intézményes gondozással szemben bizalmatlan, az utcán életvitelszerűen tartózkodó egyének és csoportok szociális és mentális segítését célozza, elsősorban életmentés, megelőzés, integrálás céljából

- szociális és információs szolgáltatás: a szociális biztonság megteremtéséhez kapcsolódó ellátásokat és szolgáltatásokat igénylők tájékoztatását szolgálja az ellátási formákról, azok hozzáférési lehetőségeiről, az igénybevételre vonatkozó szabályokról

A szolgáltatások ingyenesen, bárki számára elérhetőek.

Egyes intézményekben a kortárssegítők bevonása, felkészítése, fejlesztése hagyományokkal rendelkezik. A korosztályi segítők elsősorban a nyári időszakban, különböző terepeken zajló szabadidős foglalkozások vezetésébe vonják be, csökkentve a szabadidejüket felügyelet nélkül töltő gyermekek és fiatalok veszélyeztetettségét.

B/ Gyermekjóléti Központ

A Gyermekjóléti Központ az 1997. évi XXXI. A Gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény szerint szervezi tevékenységét.

Biztosítja a személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátást és a speciális feladatokat is.

Gyermekjóléti szolgáltatás

A Gyermekjóléti Központ összehangolva a gyermekeket ellátó egészségügyi és nevelési-oktatási intézményekkel, illetve szolgálatokkal, szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez.

Az intézmény célja: a gondozási tevékenységével és szolgáltatásaival a település valamennyi gyermekét kívánja elérni, feladatai megvalósítása során a gyermekek testi, lelki, érzelmi, értelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének a családban történő megvalósítására törekszik.

Az intézmény szerepe: a veszélyeztetettség megelőzése, kezelése – ennek érdekében a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszert működtetése, okok feltárása, javaslatok a probléma megoldására.

Az intézmény tevékenysége:

A gyermekjóléti alapellátások és speciális szolgáltatások

Alapellátás

A nem veszélyeztetett gyermek családban történő nevelkedésének támogatása, testi és lelki egészségének elősegítése.

A családban élő gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében:

- észlelő- és jelzőrendszer működtetése,
- veszélyeztetettséget előidéző okok feltárására és ezek megoldására javaslat készítése.

A családban élő gyermek veszélyeztetettségének megszüntetése, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének megelőzése:

- védelembe vétel során, mint kirendelt családgondozó, az I. fokú gyámhatóság felé beszámolási kötelezettsége van, és elkészíti a védelembe vett gyermek egyéni gondozási- nevelési tervét,

A családjából kiemelt gyermek visszahelyezésének elősegítésére irányuló tevékenység (utógondozás).

Felkérésre környezettanulmány készítése.

helyettes szülői hálózat szervezése.

Speciális szolgáltatások

Iskolai szociális munka.

Utcai- és lakótelepi szociális munka.

Kapcsolattartási ügyelet.

Kórházi szociális munka (gyermekosztály, szülészet, pszichiátria)

Készenléti ügyelet.

Az intézmény jellemzői: kiterjedt, széleskörű kapcsolatrendszer, a szolgáltatások során személyre szabott

C/ Nevelési Tanácsadó

A tanácsadó tevékenysége: beilleszkedési, tanulási nehézségekkel, magatartási rendellenességekkel küzdő gyermekek problémáinak feltárása.

A nevelési tanácsadás feladata: a nevelési tanácsadást végző szakemberek szakvéleményt készítenek, a gyermekek rehabilitációs célú foglalkoztatását végzik a pedagógusok és a szülők bevonásával, szükség esetén iskolaérettségi vizsgálatot végeznek. A nehézségek leküzdésére tartalmilag és módszertanilag sokszínű és differenciált oktatási programokat alkalmaznak. Az időben történő felismerés és a szükséges terápia megkezdése a gyermek eredményes fejlesztése szempontjából kiemelt jelentőségű.

A nevelési tanácsadás komplex tevékenység, melynek hatékonysága attól is függ, hogy abban mennyire képes együttműködni a Nevelési Tanácsadó, a gyermekekkel a mindennapokban foglalkozó pedagógusok és a szülők. Az együttműködés jogszabályokban is előírt (közoktatási törvény, gyermekvédelmi törvény, szociális törvény és az ezek végrehajtásáról szóló rendeletek).

D/ Oktatási-nevelési intézmények

A bölcsődei és óvodai szolgáltatás, illetve az általános és középiskolai tevékenység. Az ifjúsági ellátások rendszerében igen nagy szerep hárul különösen az iskolákra: hatékonyan abban az esetben működik a rendszer, amennyiben valóban megvalósul a nyitott iskola modell, az oktatási intézményekben elérhetővé válnak a szociális szakemberek.

Tanulási tanácsadás

A *tanulási tanácsadás* az egyén élettörténeti helyzetébe és saját jövő terveibe ágyazva segíti kialakítani, hogy *felismerje a következő tanulási, művelődési lépések szükségességét és a helyes tanulási, választási lehetőségeket*. A társadalmilag alacsony képzettségű rétegek esetében a tanácsadás mint tanulási-szocializáció és önbizalom-erősítés is működik (pl. az egyéni élettörténeti útnak a tanulás szempontjából való értelmezése, vagy egyéni jövőterv kialakítása), míg a magasan kvalifikált csoportok esetében egyszerű szolgáltatásként értelmezendő.

A *tanulási tanácsadás* egyfajta eszköz a *felnttkepzés elérhetőségének növelésére*, az intézmények és az egyének közötti hidak építésére. Indokolt, hogy a felnttkepzési ellátók által foglalkoztatott felnttkepzési szakemberek között (munkaköri részfeladatként) megjelenjen a képzett tanulási tanácsadó funkció és szakértelem.

A tevékenység célcsoportja a felnttkepzési ellátó intézményekben dolgozó főállású szakemberek köréből tanácsadóként működők, a félállású társadalmi tanácsadók, a tanulóársak mint spontán tanácsadók.

E/ Védőnői Szolgálat

A szolgálat célja: az egészség megtartása és fejlesztése

A Szolgálat tevékenysége: a testi, lelki és szociális egészség megőrzése, a betegségek megelőzésére irányuló preventív feladatok ellátása a várandós anyák, a nők és a 0–18 éves

korú gyermekek körében. Az adott földrajzi területen, védőnői körzetükben az életvitelszerűen tartózkodók gondozása.

A szolgálat célcsoportja:

- területi ellátás: a várandós és gyermekágyas anyák, a 0-6 éves korú gyermekek és az oktatási intézményekbe nem járó, tanköteles korú otthon gondozottak
- oktatási intézményi ellátás: iskolások ellátása (az iskolai és az ifjúsági védőnő tevékenységét az iskola-egészségügyi ellátásról szóló rendelet szabályozza)

A Védőnői Szolgálat gondozási tevékenységén túl egészségnevelési előadásokat, tanfolyamokat, rendezvényeket, klubokat szervez és tart. Tevékenysége során nagy szerepe van a gyermekvédelmi jelzőrendszer és a különböző fórumok, munkacsoportok feladataiban.

F/ Munkaügyi Központok, Kirendeltségek

Munkaerő-piaci szolgáltatások

Információs szolgáltatás

Az információs szolgáltatás a munkaügyi szervezet többszintű tevékenysége. Tágabb értelemben a munkaerő-piaci résztvevők, szereplők, az azt befolyásoló szervezetek informálása a munkaerő-piaci tendenciákról, elemzésekről, kutatásokról, felmérésekről, a munkaügyi szervezet tevékenységéről. Szűkebb értelemben a munkaügyi kirendeltségek információs tevékenysége az ügyfelek munkaerő-piaci tájékozottságának javítása érdekében. Az egyes társadalmi rétegek és a gazdaság szereplőinek tájékoztatását kiadványok és audiovizuális anyagok is segítik.

Munkaerő-közvetítés

A közvetítési tevékenység a munkaügyi szervezet legközvetlenebb munkaerő-piaci szolgáltatása. Célja a munkaadók munkaerőigényének kielégítése, illetve az álláskeresők mielőbbi munkához (munkahelyhez) juttatása. A munkaügyi szervezet szolgáltatásai és támogatásai e feladat teljesítését hivatottak elősegíteni. A munkaügyi központ által nyújtott szolgáltatások és támogatások igénybevételére az jogosult, aki hozzájárul adatainak e célból történő nyilvántartásba vételéhez. A munkaügyi központ kirendeltségén a közvetítő a munkaközvetítés keretében

- személyes beszélgetést folytat az álláskeresővel, amelynek során feltárja a foglalkoztatással kapcsolatos, valamint az azt akadályozó körülményeit (iskolai végzettség, szakképzettség, korábban betöltött munkakörök, szakmai gyakorlat, lakóhely, tartózkodási hely, munkaképesség), továbbá tájékoztatja őt a számára megfelelő munkalehetőségek fő jellemzőiről, így különösen a foglalkoztatás helyéről, idejéről, a munkarendről, továbbá a kereseti lehetőségről,
- a foglalkoztatást akadályozó körülmény megállapítása esetén a megfelelő szolgáltatás igénybevételét tanácsolja,
- kapcsolatot tart azokkal a munkaadókkal, akik foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében foglalkoztatnak, vagy foglalkoztatni kívánnak munkavállalókat,
- elősegíti az álláskeresők és az álláskínálók találkozását annak érdekében, hogy közöttük foglalkoztatásra irányuló jogviszony jöjjön létre.

Ki veheti igénybe a munkaközvetítési tevékenységet:

- aki álláskereső
- aki munkaviszonyban áll, de munkahely-változtatási szándéka van, vagy munkaviszonya várhatóan a közeljövőben megszűnik

- egyéb álláskeresők (pl. tanuló, nyugdíjas, stb.) feltéve, hogy rendelkeznek a foglalkoztatási jogviszony létesítéséhez szükséges feltételekkel és a kirendeltséggel rendszeres kapcsolatot tartanak.

Munkavállalási tanácsadás

A munkavállalás szempontjából bizonytalan álláskeresőknek egyéni vagy csoportos formában nyújtott szolgáltatás, melynek során a tanácsadó segít a munkavállaláshoz kapcsolódó értékek, képességek, készségek feltárásában, a munkaerő-piaci célok kidolgozásában, és az ezekhez kapcsolódó tennivalók összeállításában, az állást keresőknek a legmegfelelőbb munkaterület megtalálásában.

Pályaválasztási tanácsadás

A pályaválasztás előtt álló érdeklődő a tanácsadóval folytatott egyéni beszélgetése során segítséget kap a későbbi munkavállalás szempontjából értékes érdeklődési köreinek számbavételéhez, önismeretének mélyítéséhez. Az érdeklődési irányynak megfelelő információt kaphat arról, hogy hol és milyen iskolarendszeren belüli és azon kívüli képzési forma elsajátítására van lehetőség, milyen eséllyel pályázhat az általa elképzelt közép-, illetve felsőoktatási intézménybe.

- Pályaorientációt segítő foglalkozások

A szakmai végzettséggel nem rendelkezők, akik szeretnének szakmát tanulni, de bizonytalanok a szakma, illetve pályaválasztás területén, hasonló helyzetben lévő pályaválasztás előtt álló társaikkal együtt csoportos foglalkozáson feltárhatják a szakmaválasztással összefüggő, azt akadályozó tényezőket. A tanácsadóval közösen összeállítják ezek megoldására szóló tervet, amely a számukra legmegfelelőbb képzési irányt és az ehhez kapcsolódó választást is tartalmazza. Mélyíthetik önismeretüket, segítséget kapnak képességeik feltérképezéséhez, bővíthetik a különböző pályákról alkotott ismereteiket.

- Pályakorrekciós foglalkozások

Azok a szakmai végzettséggel rendelkező, de pályamódosítás előtt álló álláskeresők, akik végzettségükkel a munkaerő-piaci lehetőségek szűkülése miatt nem tudnak elhelyezkedni, illetve téves pályaválasztásuk miatt nem akarnak szakmájukban dolgozni, csoportos foglalkozáson megismerkedhetnek más szakmákkal, azok követelményeivel. Segítséget kapnak az új szakma kiválasztásához, és az elsajátításához szükséges tennivalók összeállításához.

- Pályamegerősítő foglalkozás

A szakmával rendelkező, de elhelyezkedni nem tudó munkavállalók hasonló helyzetben lévő társaikkal, csoportos foglalkozáson több oldalról megközelítve szakmájukat, információkat szerezhetnek a szakma sokrétűségéről, munkaerő-piaci helyzetéről, az elhelyezkedésnél hozzá kapcsolható területekről. Az elhelyezkedés elősegítéséhez egyéni tervet készítenek, melyben meghatározzák az elhelyezkedéshez szükséges legfontosabb feladatokat, lépéseket.

- Foglalkozási Információs Tanácsadó (FIT)

A FIT elsősorban a pályaválasztás, illetve a pályamódosítás előtt állóknak nyújt segítséget, a pályaválasztással/pályamódosítással kapcsolatos legfontosabb kérdéseikre ad választ. Rendelkezésre állnak számítógépes érdeklődés- és képességvizsgáló kérdőívek, szakmaismertető leírások, filmek, tájékoztatók iskolákról, képző intézetekről. A FIT-ben részletes leírást található több, mint 350 szakmáról, és filmek a legkülönbözőbb foglalkozásokról. Ezek mellett elvihető tájékoztató anyagokat, otthon tanulmányozható szakmaleírásokat, önéletrajz mintákat kapnak ügyfeleink.

Képzési tanácsadás

A határozott tanulási szándékkal rendelkező álláskeresők vagy egyéb álláskeresők a képzési lehetőségekről, a konkrét képzés kiválasztásához kaphatnak részletes felvilágosítást. A

képzésben való részvétel feltételeiről, a képzést követő elhelyezkedési esélyekről, ismert lehetőségekről egyéni beszélgetés során tájékozódhatnak az érdeklődők.

Rehabilitációs tanácsadás

A megváltozott munkaképességűekkel, fogyatékosokkal, egészség-károsodottakkal való foglalkozás, motivációs szintjük javítása, attitűdjeik foglalkoztatás-központú befolyásolása a rehabilitációs tanácsadás feladata. Célja, hogy elősegítse a foglalkozási rehabilitáció irányának meghatározását azon megváltozott munkaképességű személyek számára, akik képzettségi szintjüknek megfelelő munkakörbe nem közvetíthetők. Ez speciális készségeket, képességeket (pl. empátia, tolerancia, nyitottság) és tudást igényel az ezt végző munkatársaktól, annak érdekében, hogy minél sikeresebb módon járulhassanak hozzá a foglalkoztatási rehabilitáció megvalósulásához. Ezt a munkát segíti a *Rehabilitációs Információs Centrum (RIC)*, ahol a megváltozott munkaképességűeknek szóló információs anyagok, tájékoztatók, jogszabályok találhatók. Emellett tájékozódhatnak képzésekről, civil szervezetekről, rehabilitációs foglalkoztatókról, a foglalkozások egészségi tényezőiről, stb.

Az álláskeresésre felkészítő csoportos tanácsadás

- *Álláskereső Klub*

A Regionális Munkaügyi Központ kirendeltségein működő Álláskereső Klubok azoknak segítenek, akik hat hónapon túli, álláskeresésre motivált, de önállóságukat veszített munkanélküliek, szakképzettséggel rendelkeznek és munkába állásuknak nincs objektív akadálya. A klub lehetőséget ad arra, hogy az abban részt vevő tartós ideje álláskeresők meghatározzák, melyek azok a területek, állástípusok, ahol esélyük lehet az elhelyezkedésre. Elsajátítanak új álláskeresési technikákat, melyekkel felderíthetnek meg nem hirdetett állásokat. Elkészítik a legelőnyösebb önéletrajzot, és felkészülnek az alkalmazókkal történő találkozókra. A klubban 8-12 álláskereső részvételével csoportos, intenzív, tényleges álláskeresés folyik, három héten keresztül, napi hat órában. Ez egy jó lehetőség arra, hogy hasonló helyzetben levő, hasonló problémával küzdő emberek megbeszéljék tapasztalataikat, új ötleteket szerezzenek.

- Álláskeresési technikákat oktató program

A kirendeltségen dolgozó közvetítők, illetve munkavállalási tanácsadók az álláskeresésre készítik fel a munkanélkülieket 2–3 napos foglalkozás keretében. A felkészítés során ismertetik az álláskeresés technikáit, megismerik az álláskereséshez szükséges legfontosabb munkaerő-piaci információkat, a különböző önéletrajztípusokat, a bemutatkozó kártya szerepét, a munkáltatói felvételi beszélgetés sarkalatos pontjait és sok apró, praktikus ötletet, mellyel sikeresen el tudja adni az álláskereső a „munkaerejét”. Konkrét álláskeresésre nem kerül sor a foglalkozáson.

Pszichológiai tanácsadás

A szakszolgálat hatékony segítséget tud adni a pályaválasztóknak, pályakezdőknek, a képzés vagy továbbtanulás előtt állóknak, és mindazoknak, akik nehezen élik meg az álláskeresők állapotát, bizonytalanok saját magukkal és jövőjükkel kapcsolatban. A munkavállaló a pszichológussal megbeszélheti a munkanélküliségéből adódó lelki problémáit, a munkájával, pályájával kapcsolatos elképzeléseit. Segítséget kap a személyiségének, érdeklődésének és képességeinek megfelelő legideálisabb pálya, illetve munka kiválasztásában, kitölthet tesztek, melyek eredményei alapján pontosíthatja önismeretét, munkavállalásához, pályaválasztásához, illetve pályamódosításához illeszkedő tulajdonságait, képességeit. Segítséget kap a jövővel kapcsolatos megalapozottabb munkavállalási döntés meghozatalához. A pszichológiai szakszolgálat munkáltatók számára végzett szolgáltatása a munkaerő kiválasztásban nyújtott segítség, nagyobb arányú felvétel esetén.

Speciális csoportos tanácsadás

- Tartósan álláskeresők reintegrálását célzó foglalkozás

A munkaerőpiacról hosszabb ideje kiszorult álláskeresők számára tartott olyan csoportos foglalkozás, ahol a cél a munkára kész állapot regenerálása, az álláskeresésre, illetve az újbóli munkaviszonyra történő felkészítés.

- Pályakezdők számára kialakított impulzus foglalkozás

A csoportos foglalkozáson a pályakezdő fiatalok az itt megszerzett munkaerő-piaci ismeretek birtokában, valamint saját értékeik, képességeik, érdeklődési irányuk feltérképezését követően, ezek ismeretében, behatárolják azon területeket, melyen sikeres álláskeresésre számíthatnak. Közösén megtervezik a jövőre vonatkozó egyéni elhelyezkedési terveiket, és az elérésükhöz szükséges lépéseket.

Helyi (térségi) foglalkoztatási tanácsadás

Célja szakmai segítségnyújtással hozzájárulni a térség foglalkoztatási helyzetének javításához, a foglalkoztatási feszültségek kezeléséhez, új munkahelyek teremtéséhez.

A cél eléréséhez szükségesek:

- szoros kapcsolat a térség munkaadóival, önkormányzataival
- a foglalkoztatási helyzet javítását célzó programok kezdeményezése és a megvalósításban történő részvétel
- munkaerő-piaci információkkal való közreműködés a területfejlesztési tanácsok döntéseinek előkészítésében

EURES tanácsadás

Információnyújtás és tanácsadás a külföldön elhelyezkedni kívánó munkavállalók részére az Európai Gazdasági Térség országaiban fellelhető álláshelyekről, valamint a munkavállalás és a megélhetés körülményeiről. Segítségnyújtás munkáltatók részére a külföldi munkaerő-toborzáshoz. Az EURES portál adatbázisai: álláshelyek adatbázisa, önéletrajzi adatbázis, információs adatbázis, PLOTEUS képzési adatbázis, amelyek elérhetők a <http://www.afsz.hu> honlapról. Az álláskeresőket a régióban tanácsadók és asszisztensek segítik.

G/ Ifjúsági információs és tanácsadó irodák

Az ifjúsági információs és tanácsadó iroda humánszolgáltató intézmény, amely **a fiatalok számára nyújt segítséget a mindennapi életük során felmerülő problémák megoldásában, életük teljesebb tételében, valamint információs szükségleteik kielégítésében.**

Az információs és tanácsadó iroda a tevékenységén keresztül:

- elősegíti a fiatalok autonómiájának kialakulását annak érdekében, hogy felelősséget vállalhassanak önmagukért,
- közvetít az egynek és a humánszolgáltató intézmények között, lehetővé téve a fiatalok és az intézmények szükséges találkozását,
- segíti a fiatalokat abban, hogy megtalálják a nekik megfelelő helyet a társadalomban, illetve az életkorukból és élethelyzetükből adódó esetleges hátrányaikat csökkentsék,
- támogatja a társadalmi folyamatok megértését, és az azokba való aktív bekapcsolódásukat, hogy cselekvő részeseivé váljanak sorsuk, életük alakításának,
- biztosítja, hogy a fiatalok személyes fejlődésük, szociális, kulturális és mentális szükségleteik kielégítésének lehetőségeiről tájékozottak legyenek.

Az információhoz való jog állampolgári jog, mely a működési alapját adja az ifjúsági információs és tanácsadó irodáknak. (Európa Tanács Miniszteri Bizottsága R90(7)sz. Ajánlás) Az **Európai Ifjúsági Információs és Tanácsadó Ügynökség (ERYICA)** közgyűlésén fogadták el az **Európai Ifjúsági Információs Chartát (5.Melléklet)**, amely **alapelveket** és útmutatásokat fogalmaz meg az ifjúsági információs munka számára.

A Magyarországi Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák Szövetsége (HAYICO) ez alapján megalkotta a **szakmai-etikai kódexét (6.Melléklet)**, amely tartalmazza az ifjúsági tanácsadás módszertanát is. (Jelenleg a HAYICO utódszervezeteként jegyezték be az Információs Szolgáltatók Országos Szövetségét, a szervezet az ifjúsági információs és tanácsadó szolgáltatás alapértékeit viszi tovább.)

Az ifjúsági információs és tanácsadó iroda feladata: az ifjúsági információs és tanácsadó iroda feladatrendszerében kiemelt fontosságú az elsődleges megelőzés. Ennek megfelelően a fiatalok várható problémáinak megelőzése, illetve csökkentése érdekében a helyi igényekhez igazodva kialakítja és működteti az alapkritériumban leírt minimumnak megfelelő információs és tanácsadó szolgáltatásait; a fiatalok számára információt és tanácsokat ad kéréseiknek, sajátos szükségleteiknek megfelelően; a működés által érzékelt és felvetett problémákat visszacsatolja, közvetíti a helyi önkormányzatoknak, a fiatalokat érintő döntések kedvező irányú befolyásolása érdekében.

Az ifjúsági információs és tanácsadó szolgáltatások alapelvei

Az információhoz való jog állampolgári jog. (Európa Tanács Miniszteri Bizottsága R 90 (7) sz. Ajánlás)(7. Melléklet)

Az ifjúsági információs és tanácsadó iroda szolgáltatásai megbízhatók, mindenki számára diszkrimináció nélkül hozzáférhetők és ingyenesek.

Bármely fiatal igénybe veheti a szolgáltatásokat, bármilyen problémával fordulhat az ifjúsági információs és tanácsadó irodához.

Amikor a fiatal problémájával megjelenik az ifjúsági információs és tanácsadó irodában azonnal, várólista nélkül kell segítséget nyújtani számára.

A nyitva tartás a tanuló és dolgozó fiatalok szabadidejéhez igazodik.

Az ifjúsági információs és tanácsadó iroda tiszteletben tartja a fiatalok anonimitását, a szakmai titoktartás kötelező.

A szolgáltatásokat igénybe vevő fiatalokkal való kapcsolat egyenrangú, ezzel is erősítve a fiatalok függetlenségének folyamatát.

Az ifjúsági információs és tanácsadó iroda tiszteletben tartja a fiatalok autonómiáját önmeghatározásukban, és jogukat a szabad választáshoz.

Az ifjúsági információs és tanácsadó irodában az alapszolgáltatások nem üzleti jellegűek.

A szabad cselekvés, fejlődés és rugalmasság érdekében az irodák szakmailag függetlenek bármely más intézménytől.

Az ifjúsági tanácsadás

Az ifjúsági tanácsadói tevékenység a segítő tevékenység egyik formája. Témája érintheti az ifjúsági korcsoport élethelyzetéből származó bármilyen problémát pl. önismeret, életvezetés, társadalmi élet, pályaorientáció, munka világa, diákélet, szexuális élet, jog, életmód stb.

A tanácsadás **jellemzői:**

- általában ingyenes
- általában anonim

- lehet csoportos vagy egyéni
- a tanácsadás felsőfokú szakmai képesítéssel rendelkező tanácsadók végzik,
- a tanácsadást nyújtó szakemberek az adott intézményre vonatkozó szakmai-etikai előírások szerint végzik munkájukat
- a tanácsadást nyújtó intézmények biztosítják, hogy a szolgáltatások rendszeresek és elérhetőek legyenek.

A tanácsadás igénybe vehető: ifjúsági információs és tanácsadó irodákban, területhez kapcsolódó szakintézményekben (pl.: nevelési tanácsadó, pedagógiai intézet, családsegítő és gyermekjóléti szolgálatok, munkaügyi központok)

Módszertan

Az iroda **rugalmas, sokoldalú**, felhasznált **forrásai sokfélék** és a kérdésekre adott válaszai jól érthetőek.

Az iroda a **teljes emberrel foglalkozik**, de tudatában van annak, hogy önmaga nem tud minden problémán segíteni. Az ügyfelek életkori sajátosságait figyelembe véve (**korspecifikusan**) közelít a megoldásra váró egyéni, csoportos és közösségi problémákhoz.

Az ifjúsági információs és tanácsadó irodák céljaik és feladataik megvalósításához az **eszközök, módszerek és technikák lehető legszélesebb körét alkalmazzák**: az önkiszolgáló rendszerű információhordozóktól egészen a személyes és speciális egyéni tanácsadásig.

Az irodák sokkal inkább **kliensközpontúak**, mint módszerközpontúak, azaz a fiatalok igénye a kulcs; ahhoz alakítják ki az éppen megfelelő módszert.

Kliensközpontú megközelítésben az irodák a fiatallal közösen, őt erősítve oldják meg a problémát, illetve segítik a fiatalt abban, hogy saját maga képes legyen megoldani az életében felmerülő problémákat.

Harmadik személlyel való kapcsolatfelvételhez a fiatal beleegyezését kéri az iroda.

Az egyéni segítségnyújtás során az információs és tanácsadó munka nem mindig különül el szükségszerűen egymástól. A munkatársnak, aki a fiatallal a kapcsolatot felveszi, több lehetőség figyelembe vételével kell eljárnia a személyre szabott segítségnyújtás során:

- saját maga nyújt segítséget, szem előtt tartva saját kompetenciájának határait,
- az irodán belül a területet jól ismerő szakemberek segítségével jogi, életvezetési, illetve egyéb egyéni problémákban személyre szóló tanácsadást ajánl fel a fiatalnak,
- külső szakemberhez ajánlja a fiatalt (sohasem egy intézményt ajánl, hanem egy meghatározott személyt; a munkatárs marad a felelős a fiatalokért akkor is, amikor szakemberhez ajánlja, mivel megállapodás szerint a fiatalt őhöz ajánlják majd vissza) - ezzel elkerülhetővé teszi, hogy az ügyfél „elvessen”, illetve az iroda egyszerű diszpécser szerepet vegyen fel,
- folyamatosan kapcsolatot tart mentálhigiénés és humán szolgálatokkal, intézményekkel, ajánlja azok tevékenységét és szolgáltatásait az ifjúsági információs és tanácsadó iroda ügyfeleinek.

Az ifjúsági munka területén is változások tapasztalhatóak a fiatalokkal való együttműködés tereiben, hiszen a fiatalok egyre több időt töltenek virtuális térben, így az ifjúságsegítőknél újabb módszereket kell elsajátítani a sikeres együttműködéshez. Ehhez nyújt támogatást az ERYICA által 2009-ben Rotterdamban kiadott „Az Online Ifjúsági Információs Szolgáltatás Alapelvei” című ajánlás. (8. Melléklet)

H/ Civil (segítő) szervezetek

Egyre több civil szervezet vállal szerepet különböző segítő területen, ezek közül kettőt emeltem ki, mindegyik elsősorban a prevenció feladatokat lát el.

Rév Szenvedélybeteg-segítő Szolgálat

A Rév Szenvedélybeteg-segítő Szolgálat a Magyar Katolikus Egyház hivatalos segítségnyújtó szervezete, a Katolikus Karitásznak– Caritas Hungarica az intézménye. A RÉV mozaikszó R=remény, É=élet, V=változás, de jelentheti a “révbe” érést is. Szimbólumuk az örvényből kinyúló kéz, mely a jelenlévő segítséget jelképezi.

A Magyar Karitás a Német Karitás támogatásával 1993-tól építette ki a Rév Szenvedélybeteg-segítő Szolgálat hálózatát. Nyolc Rév Szenvedélybeteg-segítő Szolgálat jött létre az országban a 2000. év végére az alábbi városokban: Budapest, Szombathely, Székesfehérvár, Eger, Szekszárd, Debrecen, Győr, Kecskemét.

E szolgálatok a német pszichoszociális tanácsadók hálózatának adaptálásával alakultak ki. A konkrét tevékenység középpontjában *nem egy megszokott orvosi koncepció, hanem a keresztény eszmeiségen nyugvó, ugyanakkor szakmailag igényes mentálhigiénés gondolkodás áll.*

A Rév Szenvedélybeteg-segítő Szolgálat elsősorban az **alkohol-, drog-, gyógyszer-függők, játékszenvedély-betegek, valamint hozzátartozóik** alacsonyküszöbű, részleges nappali, pszichoszociális szakellátására vállalkozik.

Célja: a szenvedélybetegek minél szélesebb körben való elérése, a motiváció felkeltése, az életmód, életvitel váltásának ösztönzése, a változás elindítása és segítése, a szerhasználatnak, valamint járulékos ártalmainak csökkentése. **A RÉV Szolgálat** minden alapszolgáltatása ingyenes.

Az intézmény feladatai, szolgáltatásai:

- A prevenció mindhárom színterén szolgáltató.
- Segítségnyújtás telefonon (információk, tanácsadás, krízisintervenció).
- Szociális munka (információk átadása, segítőbeszélgetés, egyéni esetkezelés, közösségi szociális munka).
- Családkonzultáció.
- Megelőző-felvilágosító szolgáltatás (6 hónapos elterelés).
- Csoportmódszerek alkalmazása (önsegítő és terápiás csoportok).
- Orvosi konzultáció.
- Pszichológiai tanácsadás.
- Pasztorál- konzultáció.
- Drogprevenció csoportfoglalkozások (diákok, szülők, és egyéb csoportok, közösségek részére).
- Szociális szolgáltatásokhoz való hozzásegítés.
- Önkéntes segítők alkalmazása.
- Hálózati munka (sikeres ellátás feltétele az egészségügyi, szociális és civil szervezetekkel való folyamatos kapcsolattartás).
- Drogprevenció képzés pedagógusok és más segítő foglalkozásúak számára.

A RÉV Szolgálat értékei:

- Biztosítja az anonimitást,
- A kliens megvallhatja hitét,

- Az ellátás ingyenes,
- Nem feltétel az absztinencia,
- Orvosi beutaló, TB kártya személyi igazolvány nem szükséges,
- A részvétel önkéntes,
- A család, és a környezet erőforrásaira épít (rendszerszemléletű),
- Multidiszciplináris team-ben dolgozik,
- Önkénteseket alkalmaz,
- Tevékenységét különböző csoportok működésével (alkoholbetegek önsegítő csoportja, börtön csoport, állami gondozottak csoportja, hozzátartozói csoport) valósítja meg,
- Képzéseket szervez pedagógusoknak, kortárs-segítőknek, kiadványokat készít, valamint gyakorlati terephelyként működik a helyi szociális munkás képzésben,
- Szorosan együttműködik más segítő intézményekkel, jelentős feladatot lát el a helyi Kábítószerügyi Egyeztető Fórumban.

A szakma által fontosnak tartott drogprevenciós módszerek:

- együtt kell foglalkozni a legális és illegális drogokkal;
- az egészségfejlesztés holisztikus modellje alkalmazandó;
- be kell vonni a családokat és az elsődleges vonatkozási személyeket is;
- hangsúlyozni kell a készségfejlesztést, így a droghasználathoz vezető viselkedés befolyásolását célozni meg /nem pusztán információközlést és az attitűdváltoztatást;
- a foglalkozások során nem hagyhatóak figyelem kívül a kortárs (és a média) hatások, és be kell vonni a kortársakat is;
- kurrikulumszerűen épüljön be az egészségnevelés a tananyagba;
- lehetőleg már alsó tagozatban, de legkésőbb felső tagozatban alkalmazható módszerek,
- figyelembe veszik az iskola szervezeti világát és az iskolát körülvevő helyi közösség felépítését.

Drog Stop Budapest Egyesület

Egyesület tevékenységének célja: a prevenció, drogmegelőzés, ártalomcsökkentés.

Telefonszolgálat

Ingyenesen hívható az ország egész területéről.

Célcsoportja a próbálkozók, a kisebb-nagyobb rendszerességgel használók, a már függők, illetve a drogvészély által érintett, de azzal kapcsolatba még nem került fiatalok és hozzátartozói.

A drogsegély telefonszolgálat biztosítja a szükséghelyzetben lévő hívó számára a lehetőséget, hogy azonnal kapcsolatot teremthessen olyan emberrel, aki felkészült őt meghallgatni, számára megfelelő és hiteles információkkal, tanácsokkal szolgálni, őt szükség szerint a megfelelő terápiás, illetve más segítő helyekre továbbirányítani. Tevékenységük alapvetően kétirányú: egyrészt információkat közvetítenek hívóink felé a segítő helyekről, jogszabályokról, a különböző drogokról, fogyasztásuk veszélyeiről, másrészt terápiás beszélgetés keretében segítséget és támogatást nyújtanak. A szolgálat által szakmailag képviselt módszer a Rogers-i empátiás, hiteles elfogadó attitűd, amely a pontos információk közvetítésével valóságos partneri viszonyt alakít ki a hívókkal. Ez a módszer és a feltétlen anonimitás garanciája annak, hogy a hívók problémáit hatékonyan kezelik, szükség esetén az egészségügyi hálózat megfelelő szintjére irányítják - szerencsés esetben saját hatáskörükben rehabilitálják.

A segítségnyújtás nemcsak az első telefonbeszélgetésre vonatkozik, a krízishelyzet teljes időtartamára kiterjedhet. A telefonszolgálat tanácsadó funkcióján át elérheti az ügyfél

interperszonális mezőit (hozzátartozók, barátok, mikro-makro közösségi vonatkozások), amely kibővített pszichoterápiás lehetőséget jelent.

A szolgálat feladata a droggal és fogyasztásával kapcsolatos információk bevitele a társadalmi szemléletbe, a veszélyeztetett, érintett korosztályoknak szakszerű információt adni, amely képessé teszi a változásra, változtatásra, a hatékony döntésre, konfliktus-kezelésre és megoldásra.

Életvezetési Tanácsadás

Életvezetési Tanácsadás egy konzultációs szolgáltatás, amely a hagyományos egészségügyi ellátás és a civil segítség közzé ékelődik be, még a betegség minősülés /minősítés előtt. A terápiás és támogató beszélgetések fontos továbblépési lehetőséget biztosítanak mindazok számára, akik igénylik a segítséget, de arra a hagyományos egészségügyi ellátás keretein kívül számítanak, a telefonon keresztül már kialakult biztonságos légkörben, akár anonimitásuk megtartásával. Az Életvezetési Tanácsadás stigmatizáció nélkül, a civil szférában nyújt szakellátás szintű mentálhigiénés segítséget a rászorulóknak. A drogterápiás lánc második lépéseként fogadnak klienseket; drogosokat, egyéb szenvedélybetegeket és a szociálisan hátrányos helyzetű kockázati csoportok tagjait.

Kortárs Segítő képzés

A Drog Stop Egyesület által szervezett Kortárssegítő képzések célja a 14–18 évesek felkészítése a kortármunka alapjaira, a segítségnyújtás szempontjából nélkülözhetetlen információk átadására, különös tekintettel a kábítószerekre vonatkozó valós és hiteles ismeretanyag biztosítására. Elsősorban a megelőzést tartva szem előtt a diákokat megismertetik a csoportdinamikai folyamatokkal, a segítő munka lehetőségeivel

8. A „SZEMÉLYES IFJÚSÁGSEGÍTÉS” témakörhöz ajánlott irodalom

- Alternatív konfliktuskezelés az ifjúsági munkában. FSZH MOISZ. 2010.
- A Magyarországi Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák Szövetsége Szakmai-etikai kódexe. 2001. <http://www.hayico.hu>
- A szociális munka elmélete és gyakorlata, 1. kötet, Szerk. Talyigás K. – Hegyesi G. Semmelweis Kiadó, Budapest, 1996.
- A szociális munka elmélete és gyakorlata 2. kötet. Szerk. Táncos Éva. Semmelweis Kiadó, Budapest, 1996.
- A szociális munka elmélete és gyakorlata 3. kötet. Szerk. Gosztonyi Géza. Semmelweis Kiadó, Budapest, 1996.
- Az ifjúsági munka fogalomtára. Ifjúsági Munkások Szakmai Módszertani Egyesülete, Debrecen, 2006.
- Bagdy Emőke-Telkes József: Személyiségfejlesztő módszerek az iskolában. Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest, 1988.
- Bácskai Erika, Gerevich József: A kortárssegítés tanári kézikönyve, Egészséges Ifjúságért Alapítvány, 2000
- Belsősegély <http://www.nol.hu/cikk/328736>
- Berne, Eric: Emberi játszmák. Gondolat, Budapest, 1984.
- Buda Béla: A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei, Tömegkommunikációs Kutatóközpont Budapest, 1989.
- Budai István (Szerk): Szociális munka az iskolában, Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest 1996.
- Cseh-Szombathy László: Konfliktusok az iskolában. In Vastagh Zoltán (szerk.): *Értékátadási folyamatok és konfliktusok a pedagógiában*. JPTE, 1995. Pécs.
- Dr. Csernus Imre: Ki nevel a végén?, Budapest, 2008.
- Fiore Carlo: A fiatalok etikája, Don Bosco kiadó, Budapest, 2002.
- Coaching youth initiatives. Guide for Supporting Youth Participation. <http://www.SALTO-YOYHT.net/participation/>
- Florence Hollis: Casework: A Psychosocial Therapy, New York, Random House, 1964. dr. dr.Esterdáné Zsurkai Ilona: Segítő kapcsolat. Szekszárd, 1997.
- Európai Ifjúsági Információs Charta. Módosítás. Pozsony, 2004.
- Gordon, Thomas: A szülői hatékonyság növelése. Gondolat 1992
- Gordon, Thomas: T.E.T. A tanári hatékonyság fejlesztése. A Gordon-modell: A sikeres tanítás szemlélete és gyakorlati készségtára. Gordon könyvek. 1999.
- Gordon, Thomas: Vezetői Eredményesség Tréning. A fejlett világ vezetési gyakorlata a XXI. század küszöbén. Studium Effektive, Hungary. 1995.
- Forgács József: A társas érintkezés pszichológiája. Gondolat könyvkiadó, Budapest, 1989.
- Gábor Kálmán, Jancsák Csaba (szerk):Ifjúsági korszakváltás. Ifjúság az új évezredben Belvedere Meridionale, Szeged, 2004.
- Gerd Biermann (Szerk): Az iskolai ártalmak megelőzése, Tankönyvkiadó, Budapest, 1984.
- Gereben Ferencné: Diagnosztika és gyógypedagógia In: Gordosné Szabó Anna (szerk.) (2004): Gyógyító pedagógia. Medicina Könyvkiadó Rt., Budapest
- Huber Judit: Fiatal önkéntesek a szociális munkában
- Illyés Gyuláné - Illyés Sándor - Jankovich Lajosné - Lányi Miklósné (1987): Gyógypedagógiai pszichológia, Akadémiai Kiadó, Budapest
- Kapócs Imre, Maár Márton, Szabadka Péter: Ifjú-kór 1-2. kötet, Okker, 2002.
- Klaniczay Sára: Esetek a gyermekpszichiátria területéről, [ELTE BGGYFK](http://www.eltebggyfk.hu), Budapest, 1999.
- Komócsin Laura - Benedek Nikolett: D.I.A.D.A.L. - az első magyar coaching modell http://www.hrportal.hu/article_print.phtml?id=73208
- dr. Koncz István: Kamaszkapaszkodó. Ego Training School, Szentendre, 1994.

- Kozma Judit szerk.: Kézikönyv szociális munkásoknak, SZSZSZ, Budapest, 2002. Lakner Zoltán, Tordainé Vida Katalin, Tordai Vilmos (Szerk): Gyermekbántalmazás I. Kalendart Kiadó, Esztergom, 1997.
- Lawson Douglas M., Phd.: Volunteering- 101 ways you can improve the world and your life, Alti publishing, USA, 1998.
- Magyar ifjúsági Vöröskereszt honlapja <http://www.mivk.hu>
- Magyar Vöröskereszt Országos Ifjúsági Tanács: Ügyrendi Szabályzat, Magyar Ifjúsági Vöröskereszt, 2001.
- Mátrainé Baranyi Piroska: A konfliktusok kezelése. Eger, 2009.
- Michael Cole, Sheila Cole: Fejlődéslélektan, Osiris kiadó, Budapest, 1998. Mihály Ildikó: A pályaválasztási tanácsadás gyakorlata az Európai Unióban. Új Pedagógia Szemle. 2008.
- Mihály Ildikó: A pályaválasztási tevékenység gyakorlati tapasztalatai a fejlett országokban. Új Pedagógiai Szemle, 2008.
- Munkaerő-piaci segítő szolgálat. Módszertani kézikönyv. Foglalkoztatáspolitikai és Munkügyi Minisztérium, Budapest, 2003.
- Pataki Ferenc (szerk.): Pedagógiai szociálpszichológia, Gondolat Könyvkiadó, Budapest, 1976.
- Newman, Fran: Gyermekek krízishelyzetben. Pont Kiadó, Budapest, 1993.
- Pease, Allan: Testbeszéd. Gondolatolvasás gesztusokból. Park Kiadó, Budapest, 1989.
- Ritoókné Ádám Magda: A tanácsadás pszichológiája. Szöveggyűjtemény. Tankönyvkiadó, Bp. 1992.
- Rogers, Carl R.: Valakivé válni. A személyiség születése. Edge 2000, Budapest, 2004.
- Rudas János: Delfi örökösei, Kairosz Kiadó, Budapest, 1990.
- Schein, Edgar H.: A segítség általános filozófiája. Sloan Management Review, Spring, 1990.
- Szabó Lajos: Szociális esetmunka, Wesley János Lelkészképző Főiskola, Budapest, 2000.
- Szervezeti adatbázis <http://www.adat.hu>
- Dr. Szekszárdi Júlia: Konfliktusok. Iskolapolgár Alapítvány. Állampolgári Tanulmányok Központja. Budapest, 1994.
- Szekszárdi Júlia: Utak és módok. Pedagógiai kézikönyv a konfliktuskezelésről. Iskolafejlesztési Alapítvány – Magyar ENCORE, 1995.
- dr. Szilágyi Klára: Munka-pályatanácsadás mint professzió. Kollégium Kft., Budapest, 2000.
- Szretykó György (szerk.): Az ifjúság helyzete és jövőképe, Comenius Bt., Pécs, 2005. Új Pedagógiai Szemle, 2003. szeptember, 49-62, Várdai Márta: Civil szervezetek szerepe a társadalmi folyamatokban és a szemléletformálásban
- Tóbiás László: Az ifjúsági munka szakmai- és szektorközi együttműködése. <http://mindenyerek.hu>
- Dr. Varga Gábor: Ifjúsági Telefonosügyelők Kézikönyve. GYITOSZ, Győr, 2000.
- Vidovszky Gábor: Örömréning. Budapest, 1996.
- Vikár András, Vikár György, Székács Eszter (Szerk.): Dinamikus gyermekpszichiátria, Medicina Könyvkiadó Zrt, Budapest, 2007.
- Walker, Jamie: Feszültségoldás az iskolában. Játékok és gyakorlatok. Nemzeti Tankönyvkiadó. Budapest, 1995.

1. Melléklet. Albert Judit A fenyegetett identitással való megküzdés

Bizonyos értelemben minden identitást fenyegetett identitásnak tekinthetünk, mivel az egyén egész élete során ki van téve az én-azonosságát megkérdőjelező kihívásoknak. Énünk koherenciájának fenntartásához elengedhetetlen, hogy az életciklus különböző szakaszaiban felmerülő identitáskonfliktusokkal megküzdjünk. Az identitást állandó megpróbáltatások érik a társadalmi élet különböző szintjein, az én-megjelenítés helyzeteiben, fizikai, nemi és életkori sajátosságainak bemutatása során. Ezek a megpróbáltatások az identitás természetes fejlődésének alapvető feltételei. Bizonyos társadalmi feltételek és helyzetek azonban felerősíthetik az identitásra irányuló kihívásokat, illetve fenyegetéseket. Ezek elsősorban olyan társadalmilag szervezett fenyegetések, melyek az egyén identitását személyes és szociális vonatkozásaiban egyaránt megkérdőjelezzik. Az ilyen típusú fenyegetést az általános értelemben vett rasszizmus képviseli, ami a „Másikat oly módon konstruálja meg, hogy ezzel a konstrukcióval annak elkülönítését és kirekesztését igazolja. A rasszizmus a „hétköznapi” sztereotípiákra és attitűdökre épülő, a mindennapi nyelvhasználatban lehorgonyzott, de szervezett – a társadalom formális és informális intézményrendszerei által jóváhagyott – formája az identitásra irányuló fenyegetéseknek.”

Az én koherenciáját veszélyeztető fenyegetésként tartjuk számon a stigmatizáció jelenségét is. A stigma szerkezeti előfeltételeit és a fogalom meghatározását Goffman próbálta leírni, aki szerint a stigma mindig a szociális térben keletkezik, és az interakciók során nyeri el jelentőségét; lehet „testi”, „erkölcsi” és „törzsi”. A társadalom szilárdan rögzíti a személyek egymás kategorizálására szolgáló eljárásait és a kategóriákhoz kapcsolódó jellemvonásokat. Ebből következik Goffman számára, hogy a szociális helyzetek meghatározzák azoknak a személyeknek a kategóriáit, akikkel az adott helyzetben vélhetően találkozunk. A szociális érintkezés rutinja megengedi, hogy különösebb odafigyelés nélkül lépünk interakcióba a várhatóan megjelenő személyekkel. Mindez körülhatárolt helyzetekre vonatkozik, s ekkor már az első alkalommal anticipáljuk a Másik kategóriáját és sajátosságait, azaz a szociális identitását. Normális esetben nem tudatosulnak a Másikkal szemben támasztott elvárásaink, „követelményeink” egészen addig, amíg fel nem vetődik a kérdés, hogy valaki megfelel-e ezeknek vagy sem. Miközben az idegen jelen van környezetünkben, bebizonyosodhat, hogy rendelkezik a kategóriához képest megkülönböztető sajátossággal, ami szélsőséges esetben egy nemkívánatos sajátosság. Az ilyen eltérést (hiányt, fogyatékoságot, hátrányt) tekinthetjük stigmának, különösen akkor, ha diszkreditáló hatása kiterjedt. Mindezt nem a jellemvonások szintjén elemzi Goffman, hanem a viszonyok mentén.

A brit szociálpszichológus, Glynis Breakwell a csoportközi viszonyokban megnyilvánuló identitás-fenyegetéseket vizsgálja, és megpróbálja több szinten feltárni a fenyegetéssel való megküzdési stratégiákat. A tanulmány a Tajfel-iskola szociális-kognitív megközelítésének keretén belül maradván gondolja tovább a kategorizáció és a szociális identitás elméletét. A csoport-azonosulásokat a csoport által nyújtott előnyök és pozitív önértékelési lehetőségek kontextusában vizsgálja, és fontos szerepet tulajdonít a társadalom strukturális viszonyainak. Breakwell szerint a különböző identitás-stratégiákat és az identitásra ható fenyegetésekkel való megküzdési módokat a társadalmi elismerésért és státuszért folyó harc egyik eszközeként is értelmezhetjük.

Identitás-fenyegetésről akkor beszélhetünk, amikor az egyén identitás-folyamatai nem felelnek meg az identitást szabályozó alapelveknek, azaz a kontinuitásnak, a személy egyediségének és az önbecsülésének. Breakwell értelmezésében az identitásfolyamatok magukban foglalják az új komponensek felvételére irányuló asszimilációt és az így létrejövő

struktúrához való akkomodációt, továbbá a régi és az új identitás-tartalmaknak jelentést adó értékelést. A fenyegetések averzív jellegűek, függetlenül attól, hogy külső vagy belső eredetűek, azaz a személy észlelve fenyegetett helyzetét, arra fog törekedni, hogy megszüntesse azt. Ehhez szükségesek a különféle megküzdési stratégiák, melyek helyreállítják az egyensúlyt az identitás-folyamatok és az alapelvek között.

Breakwell megkülönböztet intrapszichikus-, interperszonális- és csoportközi szinten működő megküzdési stratégiákat. Az intrapszichikus stratégiák a belső passzív feldolgozás kísérletei, főként a fenyegetett individuum érzelmi és kognitív működését, valamint értékrendszerét foglalja magában. Ezzel szemben az interperszonális stratégiák olyan cselekvések és interakciók, amelyek a személy más emberekhez való viszonyát próbálják megváltoztatni, az identitás-fenyegetéseket valamilyen interperszonális „alkudozás” során megszüntetni vagy minimalizálni. A csoportközi stratégiák a csoportnak mint egésznek a társadalomban elfoglalt helyét vagy a csoport önértékelését és a róla alkotott külső képet próbálják pozitív módon alakítani.

Az interperszonális megküzdési stratégiák

Interperszonális szinten négyféle megküzdési módot különít el Breakwell; az elszigetelődést, a negatívizmust, a „passing”-ot, azaz az észrevétlenné válást, a leplezkedés stratégiáját és végül a fenyegetésnek való behódolást.

Elszigetelődés

Az elszigetelődés stratégiája különösen akkor figyelhető meg, amikor a stigmatizáció általi fenyegetettség „támadja meg” a személy önbecsülését. Ilyenkor az individuum úgy igyekszik minimalizálni a fenyegetettség hatását, hogy elszigeteli magát az emberektől. Ez a fajta megküzdési mód sokkal inkább egy „tétlen” stratégia, mint egy „cselekvő”. A személy számára pozitív értéke abban rejlik, hogy ha elszigeteli magát a környezetétől, akkor egyben elkerüli a stigma által keltett visszautasítással, szájalommal és agresszióval való konfrontálódást is. Az izoláció ilyen formája minimálisra csökkenti annak kockázatát, hogy a valóság összeütközésbe kerüljön a „rekonstruált” valósággal.

Az én elszigetelődésének stratégiáját gyakran választják a munkanélküliek. Az Angliában és Észak-Írországból végzett vizsgálatok szerint nagymértékben jellemző a munkanélküliekre, hogy többnyire otthon ülnek, aktivitásukat korlátozzák, és jelentősen csökkentik a családon kívüli szociális kapcsolataikat. Az idősebb munkanélkülieknél megfigyelhető, hogy a nyugdíjasok viselkedésmintáit kezdik preferálni, a fiatalok pedig a serdülőkre jellemző tevékenységeket részesítenek előnyben. Ami élmény szinten megjelenik ezeknél a személyeknél, az a házhoz kötött magány, az unalom érzése, illetve a családi élet szétesésének élménye. Tehát az izoláció annak a kísérlete, hogy a személy elkerülje fenyegetett helyzetének szociális következményeit. Az elszigetelődés mint megküzdési stratégia használatában azonban ellentmondás fedezhető fel, ugyanis bizonyítható, hogy mind a fizikai, mind pedig a pszichológiai stressz hatékonyabban leküzdhető, ha a szociális kapcsolatok kiterjedt hálózatával rendelkezünk. Breakwell Polister (1980) kutatásának eredményeivel érvel, melyek azt mutatják, hogy a szociális hálózat nagysága fordított korrelációban áll a pszichés megbetegedések, az öngyilkossági kísérletek és a válás valószínűségével. Pozitív hatása van a gyász munka sikerességére, a műtét utáni felépülésre és a pszichoszomatikus betegségek gyógyulására. Ennek hátterében az áll, hogy a szociális érintkezés kedvező alkalmat biztosít az én-feltárássra, az én-megjelenítésre, melynek során megosztjuk személyes és intim gondolatainkat, érzéseinket a Másikkal. A pozitív visszajelzés esélyét kínálja az individuum számára, és megerősíti én-konceptiójának legfontosabb aspektusait. Kelvin

(1977) szerint a teljes én-feltárás nagymértékű stresszel jár, ezért csak akkor indokolt, ha a személy teljes bizalmat érez a Másik iránt. Mindemellett az én-feltárás enyhítheti is a szorongást, mivel bizonyos attitűdök az individuuum számára megerősítést nyerne, bizalmat alakítva ki a két személy között. Kelvin szerint ebben a műveletben fontos a kölcsönösség, ami egyensúlyban tartja a kapcsolatot.

Az elszigetelődés technikája tehát eltávolítja a fenyegetett individuumot a szociális segítő kapcsolatok fenntartásától. Ez jelentékeny veszteség, ugyanis például a munkanélküliek esetében a személy nemcsak a szociális kontaktus pszichológiai előnyétől fosztja meg magát, hanem azoktól az információktól is, melyek révén könnyebben tudna munkát találni. Ezenkívül az elszigetelődés mint megküzdési stratégia a családra is ártalmas következményekkel járhat: az izoláció technikáját „választó” személyek a családtagok mozgásterét is korlátozzák, továbbá nagyobb ellenőrzést gyakorolnak a tagok felett. Breakwell fiatal munkanélküliek körében végzett vizsgálata kimutatta, hogy a hosszantartó izoláció a szociális paranoia egy fajtáját eredményezi ezeknél a személyeknél, ami abban nyilvánul meg, hogy azokat a családtagokat, akiknek baráti kapcsolataik vannak, árulónak, cselszövőnek tartja.

Breakwell arra a következtetésre jut, hogy az elszigetelődés taktikája végeredményben nem hoz megkönnyebbülést a fenyegetett identitásnak, nem tudja általa könnyebben kezelni a stigmát, ugyanis a személy úgy érzi, hogy az elszigetelődés maga a stigma jelképe. Mi ellen véd mégis hatékonyan az izoláció? Mindenekelőtt a fenyegetett pozíció ténye ellen; vagy azáltal, hogy meggátolja az új identitás-struktúra asszimilációját, vagy pedig annak révén, hogy elutasítja, megtagadja annak a nyilvános kifejezését, ami már asszimilálódott.

Negatívizmus

A negatívizmus az izolációval ellentétes stratégiát jelent, ugyanis nem a szociális kontaktus elkerülését foglalja magában, hanem a közvetlen konfrontálódást, szembeszállást bárkivel, aki a személy identitás-struktúrája szempontjából kihívást jelent, tehát aki veszélyezteti az individuuum kontinuitását, elkülönültségét és önbecsülését. Breakwell Apter(1982) definícióját hívja segítségül a negatívizmus legteljesebb leírásához, akinek a meghatározása szerint a negatívizmus az a lelkiállapot, amikor a szubjektum készletét érez, hogy egy külső forrásból származó nyomás vagy követelmény ellen cselekedjen. Ennek eredményeképpen a személy visszautasítja vagy az ellenkezőjét teszi annak, amit elvárnak tőle. Az ilyen típusú reakciókat a hétköznapiakban úgy minősítjük, hogy „csökönös”, „bajkereső”, „elborul az agya” stb. Apter ennél tovább megy, és feltételezi, hogy ez a stratégia az önismeretünk, önmeghatározásunk szempontjából fontos szerepet tölt be. Szerinte azáltal tudjuk meg, hogy kik és mik vagyunk, hogy „nemet” mondunk arra, amik nem vagyunk. Ez a tudás maga a tagadás.

Továbbá, negatívizmus jellemzi az élet minden nagy pszichológiai átmenetét. Egy és három és fél éves kor között a gyerekek a növekvő engedetlenségükön keresztül vívják ki növekvő pszichológiai függetlenségüket, autonómiájukat. Aztán az absztrakt gondolkodás fejlődésével lehetővé válik a serdülő számára, hogy még több olyan dolgot fogjon fel, amit vissza lehet utasítani. Ez a megújult negatívizmus leginkább a szociális- és szexuális függetlenség keresésében nyilvánul meg. Végül az öregkorban az autonómia elvesztése fizikai hanyatlást és anyagi korlátokat von maga után. Ebben az időszakban a negatívizmus egy védőfalat biztosít a kétségbeesés és a leépülés ellen.

Tehát a negatívizmus, mint megküzdési stratégia, ezekben a fejlődési átmenetekben figyelhető meg leginkább. E megküzdési mód ezenkívül fontos alapja az identitást szabályozó alapelveknek, egyensúlyt teremtve közöttük: a *kontinuitás* megköveteli, hogy visszautasítsuk a változást, ami alapján véve negatívizmust von maga után; identitásunk *elkülönültségét* csak úgy tudjuk elérni, ha hajlandók vagyunk visszautasítani a berögzült elvárásokat, sztereotípiákat, hagyományokat, ami különlegességet, kreativitást eredményez; *önértékelésünk* pedig azon a képességen alapul, hogy megtagadunk bizonyos értékeléseket, minősítéseket, melyeket mások vetítenek ránk.

A negatívizmus fenti, pozitív hatásai mellett előfordulnak az identitásra nézve káros hatások is. Abban az esetben, ha a visszautasítások és ellenállások túlságosan általánossá válnak, *hipernegatívizmusról* beszélünk. Ilyenkor a személy nem tud különbséget tenni a produktív- és a személyiséget romboló negatívizmus között, ami leginkább a pszichopatákra jellemző. Továbbá, ha a fenyegetés forrása túl erősnek bizonyul, a megküzdő stratégia egy rendellenes formája, az *önnegatívizmus* figyelhető meg. Ebben az esetben az individuum a fenyegetés által kiváltott haragot önmaga ellen fordítja. Mindez megnyilvánulhat a körömrágástól a mazochizmuson át egészen az öngyilkosságig.

A fentiekből kitűnik, hogy a negatívizmus akkor működhet hatékony megküzdési stratégiaként, ha nem univerzálisan, hanem szelektíven használjuk. A sikeres negatívizmus megerősíti önmagát, csökkenti annak az esélyét, hogy az individuumra bárki kívülről hatást gyakoroljon. A személy számára a magabiztosság érzését biztosítja és annak hitét, hogy nem manipulálható. Breakwell szerint a fenyegetett identitás számára egyfajta „hibernált” állapotot teremt, amely megakadályozza, hogy bármi változás következzen be az identitás tartalmában.

„Passing”

A *passing* a fenyegetett identitással való megküzdés szempontjából észrevétlenné válást, leplezkedést jelent. Magában foglalja az alacsonyabb presztízsű, így az identitást fenyegető csoportból való átlépést egy magasabb presztízzsel rendelkező csoportba. Akkor léphet működésbe a stratégia, amikor a legitim szociális mobilitás lehetetlen a személy számára, amellet, hogy a pszichológiai mobilitás lehetséges, de nincs értéke. Ilyenkor a személy úgy nyer bejárást egy szociális kategóriába (faji-, nemi-, vallási-, politikai-, stb.), hogy közben saját csoport-hovatartozását, s ezzel együtt a fenyegetettség jelét elrejti.

Breakwell Watson vizsgálatára utal, aki azt tanulmányozta, hogy bizonyos amerikai négerek hogyan fogadtatják el magukat a fehérek között. A vizsgált csoport tagjaira jellemző, hogy többnyire olyan szituációkat keresnek, melyek megteremtik az elfogadásukat: pl. ad hoc döntések, melyekben nem a csoport-hovatartozásuk felől döntenek, vagy autoritásban lévő személyek által való elfogadás, stb. A „fehér” státusz elnyerésére való törekvésük kifejeződik abban, hogy gyermekeiket „fehér” iskolába íratják, „fehér” egyházat választanak, „fehér” negyedbe költöznek és igyekeznek a fehérek szintjének megfelelő fizetést elérni. Ennek sikeressége magában foglalja azt is, hogy megszakítják a kapcsolatot régi csoportjuk tagjaival. A Watson által érzékeltetett folyamatban a néger személy társadalmi támogatást kap ahhoz, hogy a fehér emberek közé tartozzon. A státusz megváltoztatásának technikája ismert, és intézményesített csatornán folyik.

Az elfogadtatásnak léteznek rejtett technikái is, melyekre nem a hivatalos út a jellemző. Ezekben az esetekben a fenyegetett helyzet jellemzői könnyen elleplezhetők (pl. homoszexuálisok, ateisták). Ilyenkor a *passing*, mint megküzdési stratégia, csalás útján valósul meg: a hovatartozás-igényeket lehet ellenőrizni, de ehhez nincs objektív mérce. A

csalás társadalmi következménye az lesz, hogy a személynek hazug életet kell élnie, aminek pszichológiai vonatkozásai is vannak. Az egyik vonatkozása az állandó félelem a lelepleződés veszélyétől, mely a személy kontinuitását fenyegeti. A másik vonatkozása a hiperaffilitás, azaz az új csoporthoz való tartozás túlhangsúlyozása, mely magában foglalja az előző csoport iránt érzett erős előítéletet is. Ez a személyben pszichológiai stresszt eredményez, különösen akkor, ha tudatában van annak, hogy ő maga semmiben sem különbözik előző csoportjának tagjaitól. Ilyenkor léphetnek működésbe más intrapszichikus stratégiák, melyek segítségével a pszichológiai hátrány leküzdhető.

A *passing* használata erős elhatározást kíván, s abban az esetben lehet hatékony, ha a fenyegetett helyzet vállalásának következményei kellemetlenebbek, mint a csalás társadalmi következménye. Mindemellett a *passing* hatását segíthetik olyan intrapszichikus stratégiák, mint például a tagadási technikák vagy a self újrakonstruálása.

Nézzünk egy példát! Egy leszbikus nő, akinek esetleg családja is van, fokozatosan szembesül homoszexualitásával, a heteroszexuális csoporthoz való tartozását azonban nem adja fel, tehát fenntartja az énjéről alkotott heteroszexuális nyilvános képet. Ez a fajta *passing* megvédi identitása kontinuitását. Ez azonban egy szakadékot eredményez énjének szubjektív és szociális aspektusa között. Az akkomodáció-asszimiláció folyamata módosítja identitását azokhoz a tapasztalatokhoz, hogy csoportjának tagjai látszólagos heteroszexualitása alapján kezelik és ítélik meg. Ezek a tapasztalatok pedig inkompatibilisek az én szubjektív élményével. A fenti folyamat integrálja az identitás struktúrájába az új érték- és tartalomelemeket, mely a *passing*-ot megelőző és azt követő identitás-struktúra különbözőségét eredményezi.

Breakwell rámutat arra, hogy minimális szinten mindenki használja a *passing* technikáját annak érdekében, hogy megvédje önértékelését. Így teszünk például, amikor tudásunkat felnagyítjuk, vagy azzal dicsekszünk, hogy hány neves embert ismerünk személyesen. Ezek manipulálják az én-képet és státuszt biztosítanak számunkra, de nem okoznak szakadékot az identitás struktúrájában, éppen ellenkezőleg, az identitás kreatív rekonstrukciójának mozgatórugói.

Összességében, a *passing*, mint megküzdési stratégia hatásának vizsgálata meglehetősen problematikus, mert aki sikeresen elfogadtatta magát egy szociális csoportban, az láthatatlan a társadalmi teleszkóp számára.

A fenyegetésnek való behódolás (compliance)

A fenyegetett helyzetben lévő személy igyekszik felülmúlni bárkit, aki talált egy sikeres stratégiát, és megpróbál tanulni a másik hibáiból. Breakwell szoros kapcsolatot lát a fenyegetésnek való behódolás technikája és a goffmani értelemben használt szerepjáték között. A stratégia arra irányul, hogy a személy felismeri és elfogadja azt az előírást, ami meghatározza, hogyan kell viselkednie a fenyegetett helyzetben. Tehát igyekszik megfelelni a várakozásoknak, amit környezete jóváhagy. Ha a fenyegetett személy megfelel a szociális sztereotípiáknak, akkor sokkal könnyebben képes alkalmazkodni, mert az elvárásokhoz való konformitása megakadályozza státusza és a hierarchia összeomlását. Tehát fontos, hogy a stigmatizált személy kidolgozza az elvárt szerepet.

Farina és társai (1971) vizsgálata szemlélteti, hogy milyen ereje van az elvárásoknak. Volt pszichiátriai betegeket kértek meg a vizsgálatban, hogy beszélgessenek el egy idegennel. A csoport egyik felének azt mondták, hogy az idegen személy semmit nem tud a betegségükről,

a csoport másik fele pedig úgy hitte, hogy az idegen mindent tud róluk. A valóságban semmit nem árultak el az idegennek a személyek pszichiátriai múltjáról. A beszélgetés után azok a személyek, akik abban a hitben voltak, hogy a beszélgető partnerüknek tudomása van pszichiátriai betegségükről, sokkal nehezebbnek találták a feladatot, s úgy érezték, hogy az idegen kevésbé becsüli meg őket. A kísérletben szerepelt egy nem-beavatott külső megfigyelő is, akinek az interakciót kellett minősítenie. A megfigyelő arról számolt be, hogy a beszélgetés alatt sokkal feszültebbnek és idegesebbnek, nehezebben alkalmazkodónak találta azokat a személyeket, akik úgy hitték, hogy az idegen ismeri a múltjukat. A kísérlet Breakwell számára azt bizonyítja, hogy az előzetes elvárások, amiket a személy a másiktól tulajdonít, megváltoztatják self-percepcióját és aktuális viselkedését. Az elvárások bejósolását befolyásolja a másik visszajelzésének percepciója az interakció során.

A testi fogyatékoság stigmájával rendelkező személyek és az idős emberek szintén használják a fenyegetésnek való behódolás technikáját, számos elvárt szerepet kidolgozva. Breakwell szoros összefüggést lát e stratégia és a Seligman (1975) által leírt *tanult tehetetlenség* fogalma között. A fogalom leírja, hogy mi történik azzal a személlyel, akit mások megóvnak attól, hogy saját maga intézze a dolgait. A másik segítsége elárasztja, aminek az lesz a következménye, hogy fokozatosan képtelenné válik arra, hogy kontrollálja a körülötte zajló eseményeket; korlátozva lesz bizonyos döntések meghozatalában, fokozatosan elveszti szabadságát, a dependencia uralma alá kerül és tehetetlenné válik.

Az emberek szeretik, ha érezhetik, hogy segítenek rajtuk. Breakwell úgy fogalmaz, hogy a tehetetlenség egyfajta „gyógyszer”, ami csillapítja a büntudatot. Ugyanis a tehetetlen személy, aki visszautasítja a segítséget, az magát a segítőt utasítja vissza, aminek következtében elesik a szociális jutalmazástól. Ebben a kontextusban tehát a *fenyegetésnek való behódolás* egy olyan taktikának tekinthető, ami a szociális elfogadás elnyerésére törekszik a fenyegetett pozícióban belül.

Felvetődik a kérdés, vajon a *fenyegetésnek való behódolás* okoz-e változást az identitás struktúrájában vagy sem. Akkor nem, mondja Breakwell, ha az asszimiláció-akkomodáció folyamata integrálja azokat a következtetéseket, melyek a szerepelvárások teljesítésével kapcsolatos tartalom- és értékdimenziókat foglalják magukban. Az ilyenfajta integráció, amikor a szerep-törekvés megkonstruált, a valódi selfhez képest nem tűnik irrelevánsnak. Úgy tűnik, hogy néhány manipulatív *compliance* esetenként megváltoztathatja az aktuális identitás struktúráját, ugyanis a sikeres *behódolás*, amit szociálisan jóváhagynak, gyorsíthatja az identitás struktúrájában a változást. A *behódolás* megjutalmazása állandósítja a technika alkalmazását, ami a tapasztalatokat is alakítani fogja, ezek az új tapasztalatok pedig asszimilálódnak a struktúrába.

Nehéz meghatározni, mikor beszélhetünk a *behódolás*, mint megküzdési stratégia sikerességéről. A *behódolás* pontosan kijelöli a személy szociális státuszát, eloszlatva a bizonytalanságot, ami a szorongást is csökkenti. A fenyegetett személy azonban kerülhet olyan helyzetbe is, melyet a *kettős kötés* jellemez, ilyenkor szociális visszautasítást vált ki, ha behódol, és az is, ha nem. Például egy gyenge, stigmatizált etnikai kisebbséghez tartozó egyén, aki alkalmazkodik csoportja domináns negatív szociális kategóriájához, nem fogja megoldani identitásának fenyegetettségét.

A fent elemzett interperszonális megküzdési stratégiák magukban foglalják az ideológiai és a szociális rendszerekkel való megküzdés individuális kísérletét a domináns szociális reprezentációk és a morális kódok korlátozásainak kontextusában. A továbbiakban Breakwell

ajánlatot tesz a megküzdés egy alternatív lehetőségére, ami a „játékszabályok” megváltoztatására vonatkozik. Ennek igénye már túlmutat az individuális szinten történő erőfeszítéseken, és elvezet a csoportközi viszonyok dinamikájáig.

Irodalom

Breakwell, Glynis M.: Coping with threatened identities. Methuen. London 1986. 77–178.

Goffman, Erving: Stigma. In.: Erős F. (szerk.) Megismerés, előítélet, identitás. Új Mandátum. Bp. 1998. 253–295.

Erős Ferenc: Az identitás labirintusai. Janus-Osiris, Pécs 2001.

<http://www.feek.pte.hu/tudasmenedzsment/index.php?ulink=619>

2. Melléklet. Charles Tilly: Alávetés, ellenszegülés, behódolás ... diskurzus*

Replika 23-24 (1996. december)

A hatvanas években az amerikai szociológia és a társadalomtörténet-írás meglepően populista fordulatot vett. A tudósok példa nélkül álló erőfeszítéssel kezdték képviselni a hatalmon kívüliek érdekeit, illetve megpróbálták szóra bírni magát a néma tömeget. Valahogy ilyenképpen: ha megszólaltok, az szinte felér a visszavágással. A szegények hatalomból kiszorítottak világa régóta kínál tudományos terepet; elég csak az 1903-as Pittsburg-felmérésre vagy R. H. Tawney-nak a 16. századról szóló korai írásaira (1912) utalnunk. A hatvanas években kiálló szószólók azonban még tovább erősítették a populista irányvonalat; az aktivisták, sőt a radikálisok maguk is azt hirdették, hogy meg kell törni a tömegek baljós csendjét - ehhez pedig tudományos eszközök új tárházát alakították ki: a kollektív biográfia, az oral history, a részt vevő megfigyelés módszereit; emellett pedig közvetlenül is bevonták a vizsgálatokba azokat akikre a kutatás irányult. A tömegmozgalmakról szóló tanulmányok meggyőző erővel illusztrálják a populizmus térhódítását: a szellem egészen új műhelyei (mint például a társadalmi mozgalmak segélyforrás-mozgósító modellje) emelkedtek ki a tömegmozgalmak résztvevőivel vállalt öntudatos szolidaritásból (Aya 1990; GamsOn 1990; MCAdam és társai 1988; MCPheil 1991; Tarrow 1989). A polgárjogi aktivizmusból ihletet merítő, és a nők, a homoszexuálisok, a spanyol anyanyelvű amerikaiak, az indiánok és a többiek jogainak kiszélesítését szolgálkozó szertők megpróbálták szembeszállni azzal a leereszkedéssel, szidalmazással és dehumanizálással, amit már a népfelkelések tanulmányozásának kezdeti időszakában kimutattak. Azt hangoztatták, hogy a rutinszerű társadalmi elrendeződések sértik az egyszerű embereket, akik csakis azért nem láznak fel, mert erőszakot alkalmaznak velük szemben. És bár sorai elkeskenyedtek, sőt néha egészen elvékonyodnak, a „történelem - alulnézetből” és a „jogkiterjesztés” jelszavait felvonultató parádé ma is tart.

A populista elemzések a hatalom markáns koncepciójára alapozzák mondandójukat. Elfogadva a hatalmában áll valami és a hatalmába kerít valakit közötti szokványos distinkciót – melyet az államot mint aktort tekintő Micheal Mann „infrastrukturális hatalomként” és „despotikus hatalomként” jelenít meg –, a populisták az utóbbira koncentrálnak arra a képességre, amely egyesek számára lehetővé teszi mások cselekedeteinek kontrollálását (Mam 1986; Wartenberg 1990). A populisták Steven Lukes kategorizációja nyomán elmozdulnak ugyan mind a „pluralista”, mind a „reformista”, mind a „radikális” hatalom-koncepció irányába, de mégis a radikális koncepció az, amit a leginkább követnek: X – még ha öntudatlanul vagy indirekten is – hatalmat gyakorol Y fölött, és ezzel meggátolja Y valódi érdekeinek realizálódását (Lukes 1970. Ebből kiindulva a populista elemzésnek nincs más választása, mint azoknak a tartós és extenzív érdekeknek a kijelölése, amelyekre vagy a társadalmi organizáció általános elemzése során, vagy a társadalmi aktorokat irányító preferenciák közvetlen vizsgálatokor derül fény, illetve amelyek a két eljárás ötvözésével mutathatók ki. Ez a szűk keresztmetszet okozza a populista beállítódás legfőbb nehézségeit. Egyfelől megkísérelni a társadalmi aktorokkal magukkal elmondani bajaikat, másfelől megpróbálni legsajátabb érdekeiket nekik idegen elméleti, módszertani és empirikus keretekbe ágyazni. A populizmus legtöbb változatában az egyik rácsfol a másikra.

Lássunk egy kulcsmozzanatot. A hatvanas évek populistái önkéntelenül elvezettek egy akut elméleti probléma kifejtéséig: ha a mindennapokban tapasztalt alávetés ilyen állhatatosan megsérti az alávetett csoportok jól felfogott érdekeit, miért van az, hogy csupán a panaszkodásra futja? Miért nem láznak föl újra meg újra az alávetettek, vagy éppenséggel miért nem állnak ellen? A következő válaszok lehetségesek:

* A tanulmány a Sociological Forum 6. kötetének 3. számában jelent meg 1991-ben. Replika 23-24 (1996. december) 131.o.

1. A látszat csal: az alávetettek valójában állandóan fellázadnak, csak éppen titokban.
2. Az alávetettek, elnyomásuk fejében, valójában elérnek dolgokat, s ezek birtokában általában megelégedettek, így hát behódolnak.
3. Más, felértékelődött célok - mint például a tisztelet vagy az identitás megszerzésének - érdekében az alávetettek betagozódnak az őket kiuzsorázó vagy elnyomó rendszerbe. (Egyes változatokban a 3-as és a 2-es válasz összemosódik.)
4. Megtévesztettségük és elnyomatásuk révén, illetve alternatív ideológiai elképzelések híján az alávetettek nem ébrednek tudatára saját érdekeiknek.
5. Az erőszak és az akaratgyengesség röghöz köti az alávetetteket.
6. Az ellenállás és lázadás költséges dolog; a legtöbb alávetett híján van a szükséges javaknak.
7. A fentiek összessége.

A populisták időről időre eljátszadoztak mind a hét alternatívával -bárniilyen meglepő: még az elsővel és a másodikkal is. Összességében azonban a hamis tudatot (4-es válasz), a kényszert (5-ös válasz), a költségek hiányát (6-os válasz), illetve ezen három lehetőség valamiféle kombinációját hangsúlyozták.

A szerzők közötti populista társadalmi mozgalom már a kezdetektől igen modern, racionális önkifejeződési formát öltött, magától értetődő érdekekről, körülhatárolt csoportstruktúráról és az előnyök alapos kalkulációjáról vallva. E felfogás szószólójaként először találkozni a posztmodern olvasattal – felért egy világméretű megrázkódtatással. Napjainkban fenti kollégáink jó része a szöveg autoritásának és egyértelműségének megkérdőjelezésére fordítja energiájának jó részét – mindezt az alávetettek nevében Azok közülünk (és most magamról beszélek), akik az alávetett tudatot egyértelműen kifejező szövegeket kutattuk, az ösztűz láttán némiképp megzavarodottan kérdezzük: kimérára bukkantunk? Sok posztmodern teorista – közöttük a populista szimpatizánsok – szerint: igen. Példának okáért Timothy Mitchell arról értekezik, hogy

a tömegek politikailag tudatos kultúrájának szöveggé váló felfogása problematikus és sajátosan modern elképzelés. Bármennyire a „partikuláris megnyilvánulások” „artikulációs közegének” tekintik is a kulturális szöveget, azt feltételezik, hogy van egy különálló jellegzetessége is, méghozzá valamiféle nem-fizikai „struktúra” vagy „jelentésvilág”. A partikuláris megnyilvánulások és struktúrájuk avagy jelentésviláguk közötti különbségtétel nem csak azért problematikus, mert a nyugati tradíciókon túli világra nem érvényesíthető, hanem azért is, mert ilyen nem fizikai jelentésvilág vagy struktúra látszólagos létezése pontosan a hatalom modern mechanizmusának hatásából fakad és ez az a hamis, mégis erőteljes hatás, melyen az elnyomás modern szisztémája alapul (Mitchell 1990: 561).

Mitchell a jelentés elkülönülő szféráját a szellem test distinkcióra fűzve szemléli. Ez a distinkciótétel viszont – Mitchell szerint jogosulatlanul – az agy mosás és az ütlegelés, a meggyőzés és a kényszerítés a beleegyezés és a kieroszakolt behódolás közötti különbségtételt teszi lehetővé. A distinkciótétel azonban – mondja Mitchell – maga is az alávetés egyik eszköze lesz amint a hatalmon lévők a partikuláris eljárások igazolására különféle teóriákat agyalnak ki, amint az oktatást a valódi élet fölé helyezik, és amint a politikai gya korlat működtetéséhez politikaelméletet találnak ki. Tágabb értelemben tehát az, aki a tudatos mérlegelés szféráját a mindennapi gyakorlattól elkülönülőként látta, a hatalmon lévők érdekeit szolgálja.

Mitchell James Scott művének olvastán fogalmazza meg fenti érceit. Első ránézésre a vád furcsán hathat. Hihető-e, hogy Scott, a parasztok és más alávetettek szószólója, valójában nem más, mint az elnyomók ügynöke? Az egyszemélyben etnográfus, politológus és

morálfilozófus Scott hosszú utat tett meg a parasztság kollektív döntéshozatali folyamatát feltáró kezdeti lépésétől (Scott 1976) az elnyomottak autoritással szemben alkalmazott ellenállási formáinak kutatásán át (Scott 1985) az autoritás diskurzusaiban lévő nyílt és rejtett csoportosajátosságok kinyomozásáig (Scott 1990). Mindhárom témában főleg Délkelet-Ázsiára – az elsónél Burmára és Vietnamba, a másik kettőnél Malajzia északi vidékére – összpontosítva kereste a partikuláris gyakorlatok univerzális jegyeit. Töprengésre készítő és gondolatébresztő művében – *Domination and the Arts of Resistance* – olyan példákkal támasztja alá a Délkelet-Ázsiában tett megfigyeléseit, amelyekkel a világ bármelyik részén találkozhatunk. Scott, még ha igen szkeptikus álláspontot foglalt is el már a kezdetektől fogva a „valódi” érdek és a „hantis” tudat problémakörét illetően, mégis a populizmus fontos exponensévé vált.

Mindegyik műve heves reakciót váltott ki. Nem véletlenül. Könyvei tulajdonképpen felettébb hatékony kombinációk: a pontos etnográfia, a nagyon általános elméleti kifejtést és a szemléletes leírást kombinálják. A *The Moral Economy of the Peasant* című művében azt mutatja be, hogy létfenntartásuk veszélyeztetettsége mennyiben ösztönözte a földművelőket arra, hogy kialakítsák a kölcsönös segítségnyújtás és a kollektív védelem bölcs rendszerét, a morálökonomiát. Eric Wolf és E. P. Thompson álláspontját tette magáévá, akik szerint a kapitalista gazdaság egy olyan világban alakult ki, ahol az üzleti szellem térhódításának és az erőskezdő államok kialakulásának hatására a korábbi társadalmi kapcsolatok felbomlottak, és erőteljes ellenállási mozgalmak szerveződtek. A *Weapons of the Weak* című művében Scott a tömegmozgalmak elemzőit azért kárhóztatja, mert a nyílt lázadás kitörésének pillanatára koncentráltak ahelyett, hogy a nyilvános összejöveteleken passzívnak bizonyuló szabatőzsaival, színpalak mögötti veszekedéseivel és keserű, kétértelmű megnyilvánulásaival foglalkoznának. A *Moral Economy* vagy a *Weapons of the Weak* című művek hatására egyes kutatók megpróbálták Scott megfigyeléseinek megfelelőit saját kutatási területeiken fellelni - ilyen kísérlet volt az orosz muzsikok szolgálással szembeni „mindennapi ellenállási harcának” elemzése (Bohac 1991). Még a Finnországnak Oroszországgal szemben 1861 és 1917 között folytatott passzív ellenállási mozgalmával foglalkozó, közelmúltban írott tanulmányban is megtalálhatjuk a *Weapons*-ra való hivatkozást (Huxley 1990). Ahogyan Alf Lüdtke tanulmánya az elviselhetetlen fegyelmezés légkörében némi autonómiát kiharcoló német munkások erőfeszítéseiről (Lüdtke 1985), úgy Scottnak az ellenállási mozgalmakról adott összképe is kettős jelentőséggel bír: az összehangolt akciózás ritka pillanata helyett a hétköznappal foglalkozik, és szükségesnek tekinti azon csoportok vizsgálatát, amelyek nyilvánvalóan inkább követik urukat, semmint fellázadnának.

A „gyenge fél” mentalitása mind a *Moral Economy*, mind a *Weapons* szerint bármelyik partikuláris felállásban megosztott; de ennek a mentalitásnak a kialakulását, rögzülését vagy átfarmálódását egyik könyv sem tárgyalja igazán mélyen. A *Domination and the Arts of Resistance* című mű ugyanakkor arra a „rejtett forgatókönyvre” összpontosít, amelyet a társadalmi aktor - különösen, de nem kizárólag az, akinek életét elnyomás nehezíti - alkot meg és állít csatarendbe az egyenlőtlen feltételű nyilvános megmérettetések során. A rejtett forgatókönyv némiképp megegyezik a belső monológgal és a visszafojtott morgással, de lényegileg különbözik tőlük a tekintetben, hogy az emberek egy adott strukturális helyzetben kollektívan adnak formát neki, és egységesen osztják útmutatásait. A *Weapons*-tól a *Domination*-ig megtett fő lépéssel Scott megvetette a lábát a (poszt)modern talajon. Egyfelől valódi létezését tulajdonít ezeknek a forgatókönyveknek, határozottan az emberi tudat részévé teszi őket. Ezen túl azt is állítja, hogy többé-kevésbé megbízható forrásnak tekintendők. Másfelől értelmetlennek találja azt az állítást, miszerint a szó szoros értelmében bármelyikük igaz vagy hamis lehetne. Ehelyett úgy vélekedik, hogy „nincsen olyan társadalmi helyi érték vagy analitikai pozíció, melyből egy szöveg vagy diskurzus igazi értéke megítélhető lenne”

(Scott 1990: X). Eredendően léteznek és meghatározóak, de egyikük sem lehet igaz vagy hamis.

Scottnak az egyenlőtlenség nyilvános helyzeteiről vallott gondolatai valójában nem két, hanem négy forgatókönyvet involválnak: két rejtettet és két nyilvánosat. „A domináns és az alávetett között szokványosan létrejövő kapcsolatok”, véli Scott, „virtuálisan nem jelentenek mást, mint a domináns fél nyilvános forgatókönyvének találkozását az alávetett fél nyilvános forgatókönyvével” (1990: 13). A nyilvános forgatókönyvek a megfelelő aktorok mellé társítják a domináns, illetve a behódoló pozíciót, a rejtett forgatókönyvek pedig azokat a monológokat és dialógokat jelölik ki, melyek révén mindkét fél vizualizálni tudja a másikat. Scott koncepciója Eming Goffman elképzelését idézi: az előadás két szereplője a színre lép, ahol tanúi lehetünk együttműködésüknek, a másik ellen elkövetett csalárdságaiknak és a másik elleni harcuknak. Mindeközben a színpalak mögött aggodalmas kommunikáció zajlik a két táboron belül (Goffman 1971). Scott ugyanakkor - sokkal inkább, mint Goffman - a színpadi és a színpadon kívüli történések közötti kontinuitást hangsúlyozza; a nyilvános forgatókönyv, ha a kulisszák mögé kerül, gúny vagy keserűség tárgya lesz, a rejtett forgatókönyv viszont sosem lép ki a rivaldafénybe. Valójában a színpalak mögötti tér az, ahol formához jut. Éppen emiatt lesz kulcsfontosságú a hétköznapi tanulmányozása.

Azzal, hogy szerinte az egyenlőtlen feltételek közepette inkább négy, mintsem három elkülönülő forgatókönyv vesz részt a helyzet kialakításában, Scott szakít az öt egyébként inspiráló Antonio Gramsci és Michel Foucault koncepciójával. Gramsci és Foucault elképzelésében egyetlen diskurzus - a nyilvános diskurzus - válik meghatározóvá, és a felek mindegyike keményen kiveszi a részét az interakcióból, még akkor is, ha magánvéleményeiben mindkét oldal elhatárolódik nyilvános deklarációjától. Ez a nézet úgy tekinti a diskurzust, mint a nyelvet, amely a társadalmi interakció során születik meg, kerül alkalmazásra és megváltoztatásra. Első megfogalmazásaiban Scott makacsul négy diskurzust különít el, felvállalva azt a hermeneutikai feladatot, hogy minden egyes aktor számára kijelölje saját álláspontja képviselésének különálló terét (Heller 1989). Elemzésének továbbfejlesztéséből azonban egy olyan háromtagú diskurzus-modell születik meg, ahol a központi helyet egy egyetlen, egységessé váló „nyilvános forgatókönyv” foglalja el, a rejtett forgatókönyvek pedig alárendelten helyezkednek el. Scott példának okáért kölcsönveszi Thomas Mathiesen elemzését egy norvég börtönről, ahol a rabok a börtönhatóság által életbe léptetett ideológiát nekik előnyt jelentő olvasatra fordítják át; a bebörtönzöttek ismételten azzal érvelnek, hogy fogva tartóik megsértik a megállapodás szerinti normákat. „Akár hisz a szabályokban, akár nem”, jegyzi meg Scott, „csupán egy tökfilkó lenne képtelen megfelelően kiaknázni ezen könnyedén elérhető ideológiai forrásokat” (1990: 95). Végezetül arra a megállapításra jut, hogy az ideológiai alávetéssel való szembeszegülés „megkívánja” az ellenideológiát, eldöntetlenül hagyva, hogy ezek a „kívánalmak” mennyiben egyéniek vagy kollektívek (1990: 118).

Scott plauzibilisen érvel amellest, hogy az alávetettség uniformizálódása, az alávetettség miatt érzett düh mélyülése és az emberek kommunikációs lehetőségeinek növekedése még inkább erősíti rejtett forgatókönyveik „rokon vonásait”. A gondolatmenet ugyanakkor bizonytalanságban hagy két kulcsfontosságú mozzanatot: először is azt, hogy mi teremti meg az alávetettség uniformizálódását az adott feltételek közepette (példának okáért az alávetettek mennyiben osztják azt a nézetet mely szerint közös a sorsuk?), másodsor pedig azt, hogy vannak-e az alávetésnek olyan formái, amelyek inkább növelik az uniformitást az elnyomás miatti dühöt avagy kommunikációs lehetőségeket, mint a többi forma. Scott nem tesz mást, mint hogy feloldja a közös mentális élmények egyenes irányú aggregálásával a szubjektív és a kollektív közötti feszültséget.

Á három vagy a négy diskurzus elkülönítésének Scott által bejárt útja valójában zsákutcába torkollik: miért nem tíz, húsz vagy száz – vagy éppen ahány alávetett, annyi – diskurzus van?

Nem elég csupán rámutatni arra, hogy az emberek morognak a bajszuk alatt, hogy a főnök háta mögött elégedetlenkednek, hogy az orális szamizdattal egyenértékű módon köröztetik eszméiket, hogy cinkosan egymásra kacsintanak, miközben hűséget esküsznek közös uruknak. A *Domination and Resistance* azt feltételezi, hogy minden alávetett nép egységbe tömörül, hogy megfogalmazza rejtett forgatókönyvét. Ez a feltételezés egy olyan kérdéssorozatot indíthat el, amely a hegemónikus ideológiával kapcsolatban megfogalmazott alaptételeket döntheti romba: melyik népekre és mely diskurzusokra vonatkozhatnak a fenti állítások? Hogyan konstruálják diskurzusaikat, hogyan részesednek belőlük és hogyan cserélgetik azokat? Vajon soha nem utasítják vissza az alávetettek a rejtett forgatókönyvet? Scott nem ad válaszokat.

S ezzel még nincs vége. Scott, fittyet hányva azon érveknek, miszerint a látszólag passzív népet képtelenség megszervezni és/vagy saját helyzetének tudatára ébreszteni nagyvonalúan átlép a behódolással foglalkozó populista elemzéseken. Válasza: a nép, amikor a hatalom szolgálatában álló erőkkkel néz farkasszemet, valójában fájlóan tudatában van helyzetének, szervezettsége elsősorú, a konfrontáció kitörésével járó veszélyekkel kapcsolatos realitásérzéke pedig bámulatos. A behódolás, Scott nagyítóján keresztül szemlélve, a permanens felkelés álcáját ölti magára. A nyílt lázadás - ahogyan Scott sejteti - egy hosszú ideje érlelt rejtett forgatókönyv révén jut végleges formához, majd kerül a nagyközönség elé. E megállapítás fényében érthetővé válik az a különleges sebesség, amellyel ellenállások, ellenideológiák és ellenprogramok fogalmazódnak meg a lázadások során (Billington 1980; Esherick 1987; Hill 1972; Kelly 1985; Manning 1988; Owusu 1989; Rice 1990; Sabeau 1976; Te Brake 1989). Ez az érv – ironikus módon – megkérdőjelezi a lázadástól és a tömegmozgalmaktól szóló összes olyan elméletet is amelyekből az derül ki hogy elsősorban a hiten és a tudatosságon múlik minden; a döntő hitek – vallja Scott – mindig az árnyékban meghúzódva várnak. Ha ez így van, az érett tudatossá nem lehet egyfajta kapcsoló, amelynek felkattintásával megindítható a lázadás.

Scott tehát elsőbbséget tulajdonít a nyilvános forgatókönyvnek, sőt utat nyit azoknak a körülményeknek az elemzéséhez, amelyek közepette az alávetettek kisajátítják és a korábbi hasznélvezőkkel szembefordítják az eladdig domináns diskurzust: az olyan hivatalos alkalmaknak, mint az ünnepeknek, temetéseknek vagy nyilvános kivégzéseknek az autoritások elleni tüntetésként való kihasználása; a bevett ítélezési formulák átvétele (avagy, ami még jobb, kigúnyolása) a népbíráskodásokon; ellenalkotmányok megfogalmazása - és így tovább. Scott nagyvonalúságának azonban ára van: nem ad fogódzót a priori különbségtételre azok között a népek között, amelyek sokkal nagyobb valószínűséggel állnak ellen vagy törnek ki lázadásban és azok között, amelyek egyfolytában földalatti háborút folytatva vívják harcukat. Végigsimítva a hitrendszer szövetén, Scott elkerüli s egyben feltáratlanul is hagyja a tömegmozgalmakra és a mozdulatlanul maradó tömegekre magyarázatot adó mélyrétegeket.

Vajon tudná-e alkalmazni Scott James Colemannak az alávetettségről, mint kölcsönösen hasznos csereaktusról szóló, nemrégiben kifejtett elképzelését? Ez megfelelne azon korábbi elméletének, melyet az egyenlőtlenségre épülő morálökonomiáról fejtett ki, de akkor el kellene fogadnia vagy be kellene építenie érvrendszerébe Colemannak azt az elfogadhatatlan érvét is, miszerint a rabszolgák és a rabok azért engedelmeskednek, mert ez a nekik kínált többi alternatívához képest számukra felér egy győzelemmel (lásd Coleman 1990:88). Ezt azonban Scott, úgy tűnik, tagadja:

Ezen folyamat dinamikája, s ezt világosan kellene látni, csak abban a szituációban működik, amelyben a legtöbb alávetett feltételezhetően nem csak azért konform és engedelmes, mert internalizálta az alávetők normáit, hanem azért is, mert a túlélés, a jutalmazás és a büntetés struktúrája fogékonyra teszi az engedelmessegre. Más szóval:

az alávetettek és az alávetők céljai közötti alapvető antagonizmus a fegyelmezés és a büntetés eszközeivel tehető élővé. Úgy vélem, mérget vehetünk rá, hogy ez a feltevés tartotta fenn a rabszolgaságot, a jobbágyságot, a kasztrendszer és azokat a feudális viszonyokat, amelyekben a kihasználás és a státuslefokozás együtt járt. Ezek a feltételezések érvényesek lehetnek adott intézményekben kialakuló kapcsolatokban is, mint például örök és rabok, személyzet és mentális ápoltak, tanítók és diákok, főnökök és beosztottak viszonyában (1990: 193).

Ebből az következik - és Scott ezt világosan látja -, hogy a behódolás és lázadás közötti döntő elmozdulás a domináns fél szemmel látható sebezhetőségén múlik. És itt csatlakozik Scott a hatvanas évek populistáihoz. Elmélete megegyezik Theda Skocpol és Jack Goldstone forradalomelméletével (Skocpol 1979; Goldstone 1991), de megfogalmaz három új problémát is: (1) Miért olyan kifinomultak, körültekintőek és tudatosak az alávetettek a saját érdekeik tekintetében, és miért vannak meggyőződve arról, hogy fellázadásuk miatt sajátos hitük és identitásuk nyers opportunizmusba fordul át? (2) Olyan kevésbé sebezhető-e a vezérek, mint amilyen kicsi az esély az emiatt általuk sugallt lázadás kitörésére? (3) A rejtett forgatókönyvek maguk nem erősítik-e az alávetettek öndefinícióját és a fölényben lévők sebezhetőségének tudatát? Azáltal, hogy Scott a nyers, individualizált racionalitást használja föl a lázadás magyarázataképpen, éles összeütközésbe kerül azzal a magával ragadóan érzékletes gondolatmenetével, amellyel a behódolást megmagyarázza. Mindezt talán valahogy így tudom könnyebben érzékeltetni:

A racionalistáknak az élet tündöklő sakkjátszma, ahol mindenki betartja a szabályokat, rögtön kidolgozza az összes lehetséges lépésből következő összes lehetséges forgatókönyvet, majd fontolgatva, latolgatva kiválasztja a legbölcsebbet, hogy győzelmi esélyét a legnagyobbra növelje, s megtudhassa: az ellenfél is ezt teszi. E karikatúrában felismerhetjük zavaros életünk rögtönzéseit. Alkalmatlanok lennénk'?

De vegyünk egy jotaforát! (jobb metaforát) botladozásainkra, amelyekkel átbotorkálunk mindennapjaink csapdái és gátjai fölött. Olyanok vagyunk, mint a kajakozó. Sejtjük az áramlatot, amely víz, de soha nem tudhatjuk, mikor kanyarodik, mikor gyorsul fel, és mikor szűkül a meder, mikor vet az ár sziklára, kifordult fátörzsre, és onnan mikor taszítanak a vad viharok az ár sodrába.

A gyors folyású, habzó vízben sokszor nem tudhatjuk: elsüllyedünk-é, avagy felrepülünk, netán belefürödünk a parti fövénybe, avagy nekirohanunk egy torlasznak.

Amikor a folyó lelassul, magabiztosan sodortatjuk magunkat a vízzel, csendesen siklunk a hattyúk nyomában.

Vagy belemerítjük evezőinket a mélybe - előbb az egyiket aztán a másikat -, hogy áramlásukkal előcsalogassunk elfelejtett halakat, csermelyeket, virágokat.

A folyópart létezik, hajónk létezik, mi is léteünk, létezik az áramlás is meg a zátonyok, és mi mégis rögtönzünk, kapkodva haladunk, és időnként megfeneklünk.

De az élet, e gyors kajak, nem tud a tényről, s ez még rohanóbbá teszi a versenyt:

a szociabilitás az,
ami az emberekhez és szegény társaikhoz
a kutyákhoz, a macskákhoz és az elrongyolódott fényképekhez - köt minket arany-
vagy selyemfonállal, vaskötéllal vagy szögesdrót-hálóval.

A metafora átvezet a metonímiához, amivel visszatérünk
a valódi élethelyzethez,
keresztüljárhatunk a tömegben, egyedül vagy párban,
némán vagy fojtott párbeszédet folytatva, letapogatva arcokat és maszkokat,
kétnegyedes ütemben ellépkedve,
gúnyolódón és hengegőn, véleményt nyilvánítva,
késünket a jöttmenteknek szegezzük, akik elvegyülni vagy kiválni látszanak.

Követjük azokat a felfedezőket, akik ösvényt vágnak
a forgalmon át, követjük még akkor is, amikor a korábbi útvonal rövidebb vagy
gyorsabb vagy könnyebben bejárható lenne.

Egy fillért veszünk észre a járdán, köpenyt egy kirakatban, egy törött tűzcsapot,
miközben a belső monológunkat mormoljuk, köröttünk külső dialóg örvénylik,
és a mindennapok örült kattogása hallik.

Egy operatőr fényképez odafönt, s mint csatomében mozgó molekulákat követi
lencséjével az emberi lényeket, akik hol maguktól fölgyorsulva, hol sorsuk által
irányítottan hömpölyögnek és hullámoznak a meg-megtorpanó és pontosan az áramlás
közepén leragadó szószátyárok körül, a vándorok nyákos változékonysággal
bohóckodnak, bár a játékszabályokat nem ismerik.
Mindeközben mi, járókelők, csapongunk, álmokat szövögetünk, botladozunk és,
mindenek fölött, reménykedünk.

Rövidre fogva: a behódolás nem tudatos szabálykövetést vagy őszinte beletörődést jelent,
hanem az akadályok közötti lavírozás személyes képességein múlik; olyan akadályokat kell
elhárítani, amelyeket mások állítottak, korábban. Vannak, akik gyakran megosztják ezeket
feladatokat a többiekkel, s velük együtt manővereznek tovább; ezek az emberek értettek a
kollektív cselekvésre. A hatalom birtokosai kijelölik az akadályokat, és jutalmakat tűznek ki
annak, aki nem lépi át a partvonalakat. Ezek az illemtanórák behódolással, passzív
rezisztenciával vagy nyílt lázadással végződhetnek. Egyéni akciókat és tömegmozgalmakat
egyaránt kiválthatnak. Scott, az általa „silánynak” és „zavarosnak” ítélt hegemoniaelméletek
apropóján, szignifikáns képet fest a harc folytatóságáról, csupán akkor enged a
csábításnak, amikor eljut a nyílt konfrontáció problémájához. A lázongások kitöréséről szóló
tanulmányoknak hátat fordító Scottnak talán még egy hátraarcot kellene csinálnia. Csak
remélni tudjuk, hogy egyszer feltárja a nyílt és rejtett forgatókönyvek helyét a gerillák és
ellenségeik kíméletlen harcában.

Megköszönöm James Scottnak, hogy átolvasta a kézirat első változatát, valamint azon
ígéretét, hogy legközelebb ő is beilleszt egy verset a munkámról szóló kritikájába.

Bíró Judit fordítása

HIVATKOZOTT IRODALOM

- Aya, Rod (1990): *Rethinking Revolution and Collective Violence: Studies on Concept, Theory and Method*. Amsterdam: Het Spinhuis.
- Billington, James H. (1980): *Fire in the Minds of Men: Origins of Revolutionary Faith*. New York: Basic Books.
- Bohac, Rodney (1991): *Everyday forms of resistance: Serf opposition to gentry exaction, 1860-1861*. In *Peasant Economy Culture and Politics of European Russia, 1800-1921*. Ester Kigston Mann-Timothy Mixter szerk. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Coleman, James S. (1990): *Foundation of Social Theory* Cambridge: Belknap.
- Esherick, Joseph W. (1987): *The Origins of Boxer Uprising*. Berkeley: University of California Press.
- Givens, William A. (1990): *The Strategy of Social Protest*. Belmont, California: Wadsworth.
- Goffman, Erving (1971): *Relation in Public: Microstudies of the Public Order*. New York: Basic Books.
- Goldstone, Jack (1991): *Revolution and Rebellion in the Early Modern World*. Berkeley: University of California Press.
- Heller, Agnes (1989): *From Hermeneutics in Social Science toward a Hermeneutics of Social Science*, *hi Theory and Society*, 18: 291-322.
- Hill, Christopher (1972): *The World Turned Upside Down: Radical Ideas during the English Revolution*. New York: Viking.
- Huxley, Steven (1990): *Constitutionalist I. Urgency in Finland: Finnish „Passive Resistance against Russification as a Case of Nonmilitary Struggle in the European Resistance Tradition*. Helsinki: Finnish Historical Society.
- Kelly, William W. (1985): *Deference and Defiance in Nineteenth-Century Japan*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Lüdtke, Alf (1985): *Organizational Order or Eigensinn? Workers' Privacy and Workers' Politics in Imperial Germany*. In *Rites of Power: Symbolism, Ritual, and Politics Since the Middle Ages*. Sean Wilentz szerk. Philadelphia, PA: Temple University Press.
- Lukes, Steven (1974): *Power. A Radical View*. London: Macmillan.
- Mann, Michael (1986): *The Sources of Social Power, 1: A History of Power from the Beginning to A.D. 1760*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Manning, Roger B. (1988): *Millage Revolts: Social Protest and Popular Disturbances in England, 1509-1640*. Oxford: Clarendon Press.
- Mickelson, Doug, Jolin D. McCarthy és Mayer N. Zald (1988): *Social Movements*. In *Handbook of Sociology*. Neil Smelser szerk. Newbury Park, CA: Sage.
- McPhail, Clark (1991): *The Myth of the Madding Crowd*. New York: Aldine de Gruyter
- Mitchell, Timothy (1990): *Everyday Metaphors of Power*. In *Theory and Society*; 19: 545-578.
- Owusu, Maxwell (1989): *Rebellion, Revolution, and Tradition: Reinterpreting Coups in Ghana*. In *Comparative Studies in Society and History*, 31: 372-397.
- Rice, E. E. (szerk) (1990): *Revolution and Counter-Revolution*. Oxford: Blackwell.
- Sabean, David Warren (1976): *The Communal Basis of Pre-1800 Peasant Uprisings in Western Europe*. In *Comparative Politics*, 8: 355-364.
- Scott, James (1976): *The Moral Economy of the Peasant: Rebellion and Subsistence in Southeast Asia*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Scott, James (1985): *Weapons of the Weak: Everyday Forms of Peasant Resistance*. New Haven, CT: Yale University Press.

3. Melléklet. Döntse el, az alábbi állítások közül melyeket tartja igaznak, melyeket hamisnak! Döntését a megfelelő oszlopba írt X-szel jelölje!

	ÁLLÍTÁS	IGAZ	HAMIS
1.	A konfliktusok kapcsolatrombolók. Biztonságosabb és okosabb dolog inkább nem tudomást venni róluk.		
2.	Többnyire lehetetlen a konfliktusok megoldása.		
3.	Ha nekem sok konfliktusom van másokkal, akkor bizonyára bennem van a hiba.		
4.	Valaki mindenképpen sérül a konfliktusok megoldása során.		
5.	Nincs értelme a vezetőkkel konfliktusba kerülni.		
6.	Egy konfliktushelyzet megoldása során mindenáron nyerő pozícióra kell törekedni.		
7.	Ha egy konfliktus megoldása során veszítek, az az én gyengeségemről szól.		
8.	Ha egy konfliktusból én kerülök ki győztesen, akkor nekem volt igazam.		
9.	A konfliktusok az élet természetes velejárói.		
10.	Nyerő – nyerő helyzetre csak akkor van kilátás egy konfliktus kezelése folyamán, ha a résztvevők hasonló hatalmi helyzetben vannak.		
11.	A konfliktusok nagyon sokszor a másságra, a máshogy gondolkodásra vezethetők vissza.		
12.	Az emberek bizonyos kor után már nem változtathatók meg.		
13.	Arra kell törekedni, hogy egy kapcsolat minél inkább mentes legyen a konfliktusoktól.		
14.	Ha a másik nem jelzi, hogy problémája van, az az ő baja.		
15.	A gondok, problémák maguktól is megoldódnak.		
16.	Ha felvállaljuk a konfliktust, mindenki számára kényelmetlen helyzetet teremtünk.		
17.	Az érzelmek kifejezése nem jó megoldás konfliktusos helyzetben		

KONFLIKTUSOK KEZELÉSE

KÉRDŐÍV

A kérdőív segítségével képet kap arról, Ön hogyan viselkedik olyan helyzetekben, amikor saját szándéka eltér mások szándékától. A kérdőív harminc mondatpárt tartalmaz. Kérjük, mindegyik párnál karikázza be vagy az **A** vagy a **B** állítást, azt, amelyik jobban jellemzi viselkedését.

Előfordulhat, hogy sem az **A**, sem a **B** állítás nem jellemző a viselkedésére, de akkor is válassza ki és karikázza be azt, amelyiket inkább el tudja fogadni.

1. **A** Vannak helyzetek, amikor hagyom, hogy másoké legyen a problémamegoldás felelőssége.

B A vitás kérdések helyett azokat a pontokat hangsúlyozom, amelyekben mindketten egyetértünk.

2. **A** Kompromisszumos megoldást próbálok találni.

B Igyekszem mindazzal foglalkozni, ami mindkettőnknek fontos.

3. **A** Általában határozott vagyok céljaim követésében.

B Igyekszem a másik érzéseit kímélni és megőrizni a kapcsolatot.

4. **A** Kompromisszumos megoldást próbálok találni.

B Néha lemondok saját kívánságaimról, engedve mások kívánságainak.

5. **A** Állandóan keresem a másik segítségét a megoldás kialakításában.

B Igyekszem mindent megtenni az értelmetlen feszültségek elkerülése érdekében.

6. **A** Igyekszem elkerülni, hogy kellemetlenséget csináljak magamnak.

B Igyekszem nyerő helyzetbe kerülni.

7. **A** Megpróbálom későbbre halasztani az ügyet, hogy legyen időm átgondolni.

B Kölcsönösségi alapon engedek bizonyos pontoknál.

8. **A** Általában határozott vagyok céljaim követésében.

B Azon vagyok, hogy a dolog minden vonatkozása és minden vitás kérdés kifejtésre kerüljön.

9. **A** Úgy érzem, nem érdemes mindig a nézeteltérések miatt idegeskedni.

- B** Nem sajnálom az erőfeszítést, hogy az én elképzelésem valósuljon meg.
- 10.** **A** Általában határozott vagyok céljaim követésében.
B Kompromisszumos megoldást próbálok találni.
- 11.** **A** Azon vagyok, hogy a dolog minden vonatkozása és minden vitás kérdés kifejtésre kerüljön.
B Igyekszem a másik érzéseit kímélni.
- 12.** **A** Néha elkerülöm az állásfoglalást, amikor az vitát eredményezne.
B Nem bánom, ha megtart valamit az álláspontjából, ha ő is hagyja, hogy megtartsak valamit a magaméiból.
- 13.** **A** Közös alapot javaslok.
B Azon vagyok, hogy elfogadtassam az érveimet.
- 14.** **A** Elmondom gondolataimat, és érdeklődéssel hallgatom az övéit.
B Racionális érvekkel indoklom pozícióm logikáját.
- 15.** **A** Igyekszem a másik érzéseit kímélni és megóvni a kapcsolatunkat.
B Igyekszem mindent megtenni az értelmetlen feszültségek elkerülése érdekében.
- 16.** **A** Igyekszem nem megsérteni a másik érzéseit.
B Igyekszem meggyőzni a másikat arról, hogy álláspontom helytálló.
- 17.** **A** Általában határozott vagyok céljaim követésében.
B Igyekszem megtenni, ami az értelmetlen feszültségek elkerülése érdekében szükséges.
- 18.** **A** Ha ez a másikat boldoggá teszi, nincs ellenemre, hogy ráhagyjam elképzeléseit.
B Nem bánom, ha megtart valamit az álláspontjából, ha ő is hagyja, hogy megtartsak valamit a magaméiból.
- 19.** **A** Azon vagyok, hogy a dolog minden vonatkozása és minden vitás kérdés

nyíltan kifejtésre kerüljön.

- B** Megpróbálom későbbre halasztani a döntést.
- 20.** **A** Töreksem a nézeteltérések haladéktalan megbeszélésére.
B Próbálom megtalálni a nyereség és veszteség mindkettőnkre nézve méltányos kombinációját.
- 21.** **A** Úgy tárgyalok, hogy igyekszem tekintetbe venni a másik kívánságait.
B Mindig kész vagyok a probléma közvetlen megvitatására.
- 22.** **A** Megpróbálok átmeneti álláspontokat találni.
B Érvényesítem a kívánságaimat.
- 23.** **A** Gyakran igyekszem gondoskodni arról, hogy a megoldás mindkettőnket elégedettséggel töltsön el.
B Vannak helyzetek, amikor hagyom, hogy másoké legyen a problémamegoldás felelőssége.
- 24.** **A** Ha úgy tűnik a másiktól, hogy álláspontja nagyon fontos a számára, megpróbálok igazodni a szándékaihoz.
B Igyekszem rávenni, hogy érje be egy kompromisszummal.
- 25.** **A** Igyekszem megvilágítani a másik számára álláspontom logikáját és előnyeit.
B Úgy tárgyalok, hogy igyekszem tekintetbe venni a másik nézőpontját.
- 26.** **A** Közös alapot javaslok.
B Szinte mindig törődök azzal, hogy a megoldás mindkettőnk számára kielégítő legyen.
- 27.** **A** Néha elkerülöm az állásfoglalást, olyan esetekben, amikor az vitát eredményezne.
B Ha az a másikat boldoggá teszi, nincs ellenemre, hogy ráhagyjam elképzeléseit.
- 28.** **A** Általában határozott vagyok céljaim követésében.
B Keresem a másik segítségét a megoldás kialakításában.

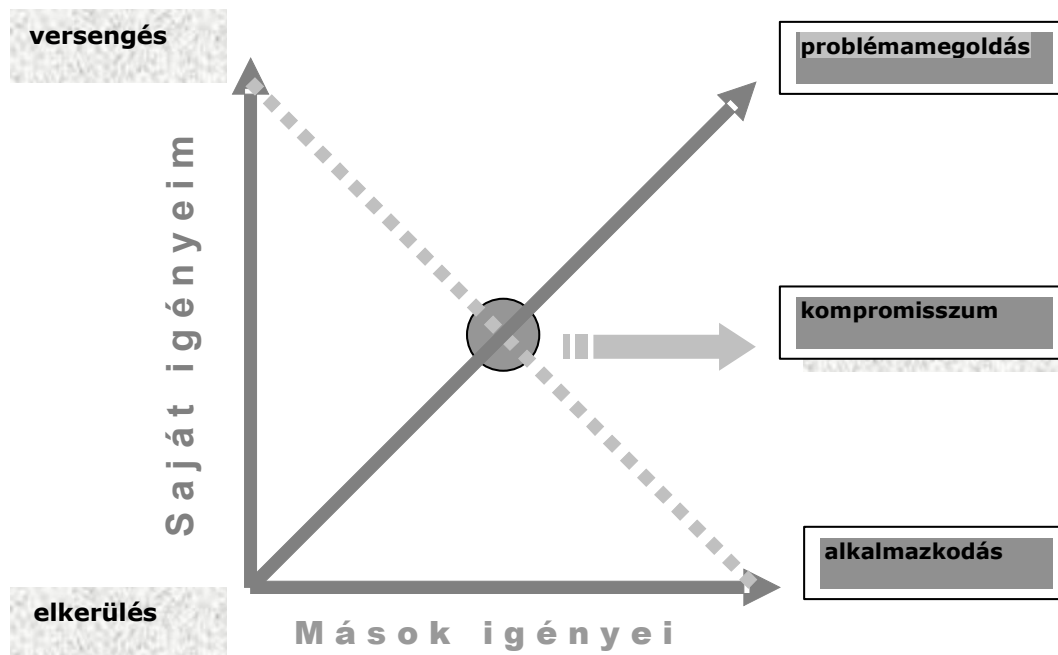
29. A Közös alapot javaslok.
 B Úgy érzem, nem érdemes mindig a nézeteltérések miatt idegeskedni.
30. A Igyekszem nem megsérteni a másik érzéseit.
 B Mindig megosztom a problémát a másikkal a megoldás érdekében.

KONFLIKTUSOK KEZELÉSE
KIÉRTÉKELÉS

	I.	II.	III.	IV.	V.
1.				A	B
2.		B	A		
3.	A				B
4.			A		B
5.		A		B	
6.	B			A	
7.			B	A	
8.	A	B			
9.	B			A	
10.	A		B		
11.		A			B
12.			B	A	
13.	B		A		
14.	B	A			
15.				B	A
16.	B				A
17.	A			B	
18.			B		A
19.		A		B	
20.		A	B		
21.		B			A
22.	B		A		
23.		A		B	

24.			B		A
25.	A				B
26.		B	A		
27.				A	B
28.	A	B			
29.			A	B	
30.		B			A
Σ:					

6. PROBLÉMAMEGOLDÓ MODELL



- I. – VERSENGŐ
- II. – PROBLÉMA-MEGOLDÓ
- III. – KOMPROMISSZUM-KERESŐ
- IV. – ELKERÜLŐ
- V. – ALKALMAZKODÓ

Forrás: Dr. Tóth László: Pszichológiai vizsgálati módszerek - kézirat

4. Melléklet. Gyakorlat az ETIKA témakörhöz

ÉRTÉK-ÁRVERÉS

A gyakorlat végezhető nagy létszámú csoporttal is, de végrehajtásához legalább 10–12 fő szükséges. Fontos, hogy a csoportvezető a csoportlétszám szerint minimum másfélszer annyi érték-táblát készítsen elő, mint ahány résztvevő van. A rendelkezésre álló idő is emelheti az árverésre bocsátandó értéktáblák számát.

Cél: az önismeret, az értékválasztás, a mások iránti érdeklődés, a másokkal való kooperáció, az elfogadás, tolerancia fejlesztése.

Korosztály: 14 évtől

Ajánlott csoportlétszám: minimum 10–12 fő

Szükséges eszközök:

Előre nyomtatva vagy megírva értékek felsorolása (A/4 méretű lapot három részre osszunk és vágjunk papírcsíkokra). 10–12 fős csoportban minimum 25 értéket bocsássunk árverésre. Az alábbi értéksorból lehet válogatni, de kiegészíthető, és ez kívánatos is a csoport összetételének ismeretében.

Ideális helyszín:

A csoportlétszámnak megfelelő méretű és berendezésű tér (a hagyományos árverésektől eltérően itt a körben ülés a megfelelő).

Szükséges idő:

Létszámtól, kiválasztott értékek számától is függ, minimum 1,5–2 órát igényel.

A gyakorlat menete:

1. A feladat ismertetése.
2. Minden csoporttagnak 100 képzeletbeli pénzegysége van, amire licitálhat. A licitálás szabályai:
 - Az egyes értékek elhangzása után 5 (ha nagy a csoport, vagy kevés az idő: 10) egységenként halad a licit.
 - Nem lehet nagyobb léptékben ugrani, tehát nem lehet egyből száz egységért „elvinni” egy-egy értéket.
 - Nincs hitel, nincs egymásnak átadás, mindenki csupán 100 egységgel rendelkezik.
3. Az árverés indítása előtt a csoportvezető a majdani sorrendben felolvassa az árverésre bocsátandó értékeket.

Lehetséges értékek:

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| 1. Önbizalom | 2. Rend |
| 3. Kretivitás | 4. Hatalom |
| 5. Szépség | 6. Életöröm |
| 7. Bölcsesség | 8. Tisztelet |
| 9. Biztonság | 10. Magabiztosság |
| 11. Tekintély | 12. Tudás |
| 13. Izgalom | 14. Furfang |
| 15. Egyenlőség | 16. Gazdagság |
| 17. Önbecsülés | 18. Tehetség |
| 19. Változatosság | 20. Szabadság |
| 21. Harmónia | 22. Felelősség |

- | | |
|------------------------------|----------------------------------|
| 23. Hagyomány | 24. Erő |
| 25. Szeretet | 26. Elfogadás |
| 27. Megértés | 28. Kíváncsiság |
| 29. Karrier | 30. Barátság |
| 31. Figyelem | 32. Önmegvalósítás |
| 33. Pénz | 34. Kételkedés |
| 35. Szórakozás | 36. Műveltség |
| 37. Egzisztencia | 38. Utódok |
| 39. Odafigyelés | 40. Érdekek érvényesítése |
| 41. Bizalom | 42. Elismertség |
| 43. Család | 44. Világlátás |
| 45. Természetesség | 46. Gondoskodás |
| 47. Segítés | 48. Empátia |
| 49. Önismeret | 50. Központban lenni |
| 51. Száguldás | 52. Alkalmazkodás |
| 53. Valahova tartozás | 54. Megújulás |
| 55. Nyitottság | 56. Normák |
| 57. Hít | 58. Őszinteség |
| 59. Humor | 60. Rugalmasság |

4. A csoportvezető, mint kikiáltó működik, emelteti a tétet, a licitálók felemelik a kezüket és hangosan mondják a következő licitet. A csoportvezető folyamatosan, pergően mondja az árverések megszokott rendjében, hogy először, ... másodsor, és végül, amikor érzékeli, hogy nincs további licit, kimondja, hogy senki többet harmadszor, és akár formálisan is „leütheti”.
5. A legtöbbet licitáló kézbe kapja a papírlapot az adott értékkel.
6. A követhetőség érdekében ráírják, hogy mennyiért kelt el
7. Az árverésnek akkor van vége, amikor minden lap (érték) elfogyott. Természetesen maradhat olyan, amelyik nem kellett senkinek.
8. A gyakorlat feldolgozása, a történetek, élmények megbeszélése.
9. Fontos, hogy mindenki magával vihesse az általa megszerzett lapot, tehát az értéket.

A gyakorlatvezető szerepe:

- Érthető, világos instrukciók, kedvcsinálás;
- Ld. a gyakorlat menete részben. Figyelem a folyamatra, a dinamikára, a szabályok betartatása;
- A feldolgozás irányítása, visszajelzés a csoportnak.

A közös feldolgozást segítő kérdések / szempontok:

- Kinél hány érték van? Van-e, akinél egy sem?
- Minden csoporttag adjon választ a következőkre:

- Elégedettek-e a náluk lévő értékekkel, arányosnak tartják-e a ráfordítást?
- Van-e olyan érték, amelyet akartak, de nem tudták megszerezni, s emiatt frusztráltak?
- Mi motiválta az egyes értékekre való licitálást? Jellemzőnek, meglévőnek tartja magában az adott értéket, tulajdonságot, és ezért akarja magánál tudni, vagy úgy gondolja, hiányzik belőle, s meg akarja szerezni.
- Van-e olyan érték, amely nem szerepelt a kínálatban, és hiányzott?

Ajánlott előzmények, lehetséges folytatás:

Az érték-lapokat a rajtuk szereplő, mennyiért kelt el szám rangsorában kiterítjük a földre. Megbeszéljük, hogy ez a rangsor egyezik-e a valós értéksorrendjükkel. Lehetőséget adunk, hogy átstrukturálják az értékek rangsorát.

Ennek módját a csoport alapos ismeretében válasszuk meg! (Magukra is hagyhatjuk őket, rájuk bízva, milyen módon oldják meg, legfeljebb időhatárt szabjunk, de ez esetben kimondható az is, hogy konszenzusos legyen a döntés. Szinteket alkothatunk az elengedhetetlen, a nagyon fontos, a fontos és eléggé fontos megjelöléssel. A csoport feladata, hogy ezekbe illessze be az egyes értékeket.

A gyakorlat arra bizonyosság, hogy lehet mélyen, súlyosan dolgozni úgy humán viszonyokra utaló értékekkel, hogy a hangulatot a nevetés, akár harsány vidámság, lelkesedés, felfokozott izgalom jellemezze.

5. Melléklet. Európai Ifjúsági Információs Charta (2004. módosítás – Pozsony)

1. Az ifjúsági információs központok és szolgálatok kivétel nélkül nyitva állnak minden fiatal előtt.
2. Az ifjúsági információs központok és szolgálatok arra törekszenek, hogy minden fiatal számára biztosítsák az információhoz való egyenlő hozzáférést, helyzetükre, származásukra, nemükre, vallásukra, illetve társadalmi helyzetükre való tekintet nélkül. Különös figyelmet fordítva a hátrányos helyzetű csoportokra, valamint a sajátos helyzetben lévő fiatalokra.
3. Az információs központoknak és szolgálatoknak könnyen elérhetőnek és előzetes időpont megbeszélése nélkül igénybe vehetőnek kell lenniük. Barátságos hangulatúaknak és vonzóknak a fiatalok számára. A nyitvatartási idejükben igazodva a fiatalok igényeihez.
4. A rendelkezésre álló információnak a fiatalok kérésein, az észlelt információs igényein kell alapulniuk. Minden olyan témát tartalmazniuk kell, amely a fiatalokat érdekelheti. Valamint folyamatosan fejleszteni kell annak érdekében, hogy minden új témát lefedjen.
5. Minden felhasználót önálló személyiségként kell elfogadni és minden kérdésre adott válasz személyre szabott kell legyen. Ezt úgy kell megvalósítani, hogy ennek segítségével a felhasználó élni tudjon jogaival, gyakorolhassa autonóm jogait és fejleszteni tudja információ elemzési és felhasználási képességét.
6. Az ifjúsági információs szolgáltatások ingyenesek.
7. Az információnyújtás során tiszteletben tartják a felhasználók magánszféráját és anonimitáshoz való jogát.
8. Az információt külön erre a célra képzett munkatársak nyújtják professzionális módon.
9. A nyújtott információ teljes, naprakész, pontos, gyakorlati és felhasználóbarát.
10. Minden erőfeszítést meg kell tenni a felhasznált források pluralizmusa és ellenőrzése mellett nyújtott információ objektivitásának biztosítása érdekében.
11. A nyújtott információ vallási, politikai, ideológiai, illetve kereskedelmi befolyástól mentes.
12. Az ifjúsági információs központok és szolgálatok arra törekszenek, hogy hatékony és a különböző csoportoknak és igényeknek megfelelő módon a lehető legnagyobb számú fiatalat érjék el. Stratégiáik, módszereik és eszközeik kiválasztása tekintetében kreatívak és innovatívak.
13. Lehetőséget nyújtanak a fiataloknak arra, hogy megfelelő módon részt vegyenek az ifjúsági információs munka különböző szakaszaiban, helyi, regionális, nemzeti és nemzetközi szinten egyaránt. Ez többek között a következőket tartalmazhatja: információs igények feltárása, információ előkészítése és eljuttatása, információs szolgáltatások, projektek és csoporttevékenységek irányítása és értékelése.
14. Az ifjúsági információs központok és szolgálatok együttműködnek egyéb ifjúsági szolgálatokkal és intézményekkel, különösen földrajzi környezetükben. Hálózati kapcsolatot alakítanak ki közvetítőkkal és egyéb szervekkel, amelyek fiatalokkal dolgoznak.
15. Az ifjúsági információs központok és szolgálatok segítik a fiatalokat a modern információs és kommunikációs technológiák által biztosított információhoz való hozzáférésben és ezek használatával kapcsolatos képességeik fejlesztésében.
16. Minden ifjúsági információs munkát támogató anyagi forrás nem akadályozhatja az ifjúsági információs szolgálatot jelen Charta alapelveinek alkalmazásában.

6. Melléklet

A Magyarországi Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák Szövetsége (HAYICO) szakmai-etikai kódexének teljes szövegét ld. e sorozat Helyi ifjúsági munka c. kötetében

<http://ifiped.kefo.hu/index.php?>

[option=com_content&view=category&layout=blog&id=44&Itemid=15](http://ifiped.kefo.hu/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=44&Itemid=15)

<http://www.mobilitas.hu/ndriszi/partnerek/infjinfo>

http://www.helpi.hu/helpi/letoltes/kodex_hun.doc

7. Melléklet. Az Európa Tanács No.R(90)7 ajánlása a Miniszterek Bizottságától a tagállamok számára az európai fiataloknak nyújtandó információról és tanácsadásról

A Miniszterek Bizottsága az Európa Tanács alapokmánya 15b számú cikkelyének értelmében, tekintetbe véve, hogy az Európa Tanács célja a tagjai közötti szorosabb egység elérése, az Ifjúságért felelős Európai miniszterek Konferenciája (Strasbourg, 1985. dec. 17-19. és Oslo, 1988. ápr. 11-12.) fontosabb konklúzióinak ismeretében, tekintetbe véve, hogy a fiataloknak joguk van a teljes, érthető és megbízható információra, minden korlátozás nélkül valamennyi őket érintő problémával kapcsolatban, hogy minden diszkriminációtól, ideológiai vagy más befolyástól mentesen, teljesen szabadon dönthessenek, tekintetbe véve, hogy az ilyen, átfogó információ és tanácsadás több szempontból is segítségére lenne a fiataloknak autonómiájuk megőrzésében, tekintetbe véve, hogy az információ és a tanácsadás fontos tényező a fiatal egyének és csoportok mobilitásának megnövekedésében, és hogy ez a mobilitás lényeges szerepet játszik a népek közötti béke és megértés megszilárdításában és annak az érzésnek a kifejlesztésében, hogy Európához tartoznak,

I. a következőket javasolja a tagállamoknak:

1. Igyekezzenek európai szinten koordinálva, a demokrácia, az emberi jogok és az alapvető szabadságjogok kellő tiszteletben tartása mellett létrehozni egy valamennyi fiatal számára megfelelő és elérhető információs és tanácsadó rendszert. Ez - többek között - magában foglalja a helyi, nemzeti és nemzetközi szinten történő információ-gyűjtést, s ezek lehető legszélesebb körben való terjesztését.

2. Mozdítsák elő és támogassák a létrehozását és/vagy továbbfejlesztését egy megfelelő információs és tanácsadó szolgálatnak, a következő elvek szellemében. A szolgáltatás legyen sokoldalú, használja fel a legkülönbözőbb forrásokat, s átfogó válaszokat tudjon adni a hozzá intézett kérdésekre. Az információ legyen megbízható, s tartsák tiszteletben a fiatalok jogát az anonimitáshoz. A szolgáltatás mindenki számára legyen elérhető, diszkrimináció nélkül, ne legyen üzleti jellegű és segítse a fiatalok függetlenségi törekvéseit. E célból a kormányok vállalják a következő feladatokat:

a) Tájékoztassák, és tanácsaikkal segítsék a fiatalokat azok közvetlen kéréseinek és specifikus szükségleteinek megfelelően.

b) Mozdítsák elő a speciális hazai körülményeknek megfelelő összefoglaló áttekintések elkészítését, tegyék lehetővé az európai szintű összefoglaló tanulmányok megírását a fiatalok szükségleteiről, s mindezek eredményeit használják fel a szolgáltatások és szervezetek állandó korszerűsítéséhez.

c) Győződjenek meg a szolgáltatások, valamint az információ-átadás és -terjesztés legteljesebb megbízhatóságáról.

d) Mozdítsák elő a fiatalok részvételét a nekik szánt információs és tanácsadó tevékenységben.

e) Ismerjék el az információs és tanácsadó szolgáltatás, valamint az ifjúsági szervezetek egymást kölcsönösen kiegészítő jellegét, támogassák együttműködésüket, ültessék egy asztalhoz őket - például az igazgatási testületekben -, s kapcsolják be őket az információ előkészítésébe és terjesztésébe.

f) Tanácskozzanak velük az efféle szolgáltatások személyi állományának képzési ügyeiről abból a célból, hogy előkészítsék őket azon feladatok elvállalására, amelyek ez ajánlás végrehajtása után rájuk hárulnak.

g) Mozdítsák elő - főleg ösztöndíjprogramokkal - a személyi állomány cseréjét, az egyes szolgáltatások információs eljárásainak összehasonlítását, s tegyék lehetővé, hogy képzéseken vehessenek részt más országok hasonló szolgáltató szerveinél.

h) Erősítsék meg a kölcsönös együttműködést, főleg a nyelvi és kulturális kapcsolatokkal rendelkező, szomszédos országok esetében a fentebb említett személyzeti kategóriák képzési és felsőfokú képzési tevékenységében, vagy mozdítsák elő, hogy ilyen képzésre sor kerülhessen az Európa Tanács, illetve az Európai Ifjúsági Központ keretében, feltéve, hogy ez nem csökkenti az ifjúsági szervezetek számára és általuk megszervezett tevékenységet.

3. Támogassák az információs és tanácsadó szolgáltatások új technikai eljárásainak bevezetését, hogy megkönnyíthessék

a fiatalok önálló alapon, központok, szolgáltató szervek, a tömegkommunikáció és a változékony hordozóeszközök útján történő közvetlen hozzájutását az információhoz és a tanácsadáshoz,

a termék raktározását, megújítását, átvitelét, szállítását, publikációját és a folyamat irányítását, az adatgyűjtést, az adatok kompatibilitását, az adatok helyi, regionális, nemzeti és nemzetközi szinten történő felhasználását és elemzését, valamint a nemzeti adatbank hálózatának kiépítését.

4. Segítsék elő információs és tanácsadó módszerek és eljárások európai szintű tanulmányozását, az efféle szolgáltatások kiértékelését, s támogassák a gyakorló szakemberek és kutatók által kialakított módszerek és eljárások dokumentációjának európai szintű cseréjét.

5. Támogassák a fiatalok információs és tanácsadó szolgálata európai hálózatának kifejlesztését.

II. Az Európa Tanács felszólítja főtítkárárt, hogy hívja fel azon országok kormányainak a figyelmét ennek az ajánlásnak a tartalmára, amelyek bekapcsolódtak az Európai Kulturális Egyezmény munkájába, de nem tagjai az Európa Tanácsnak.

(A végső szöveget 1990. február 21-én, a miniszterek küldötteinek 434. találkozásán fogadta el a Miniszterek Bizottsága.)

<http://www.mobilitas.hu/niida/informaciotar/publikaciok/392>

8. Melléklet. Az Online Ifjúsági Információs Szolgáltatás Alapelvei

Elfogadva az Európai Ifjúsági Információs és Tanácsadó Ügynökség (ERYICA) 20. Közgyűlésén, 2009. december 5-én Rotterdamban (Hollandia).

Bevezetés

Az internet nagy jelentőséggel bíró információforrás és kommunikációs eszköz, valamint a fiatalok közösségi életének szerves része. Az általános ifjúsági információ és tanácsadás online biztosítása, továbbá az interneten való tájékozódás lehetővé tétele új feladat, amely kiegészíti a már meglévő ifjúsági információs munkát.

Az ifjúsági információ szerepe mellett az online ifjúsági információ hozzásegíti a fiatalokat a megfelelő információk megtalálásához és saját döntéseik meghozatalához, ezáltal támogatva őket az internet adta előnyök maximális kihasználásában és a benne rejlő veszélyek minimalizálásában.

Az online ifjúsági információ szerves része az ifjúsági információs munkának, ennélfogva meg kell felelnie az Európai Ifjúsági Információs Chartában megfogalmazott valamennyi alapelvnek. Mivel az online ifjúsági információ sajátos jellemzőkkel is bír, további alapelvekre is szükség van.

Az online ifjúsági információs szolgáltatások minőségének biztosítása érdekében, valamint az általuk jelentett hozzáadott érték és az ERYICA hitelének garantálása végett az Európai Ifjúsági Információs és Tanácsadó Ügynökség az alábbi alapelveket fogadta el.

Alapelvek

- Az online ifjúsági információnak hitelesnek, azaz pontosnak, naprakésznek és ellenőrizhetőnek kell lennie. Létrejöttének vagy frissítésének dátumát egyértelműen meg kell jeleníteni.
- A tartalmat a fiatalok igényei alapján kell kialakítani. Ezeket az igényeket folyamatosan azonosítani és értékelni kell.
- A megjelenített tartalom releváns és ingyenes információk összessége legyen, ami lehetővé teszi a különböző lehetőségek áttekintését és elérését. Az alkalmazott válogatási szempontrendszernek publikusnak és érthetőnek kell lennie.
- Az online ifjúsági információt a fiatalok számára érthető módon és attraktív formában kell közzétenni.
- Az online ifjúsági információs szolgáltatásoknak mindenki számára elérhetőnek kell lenniük, különös tekintettel a speciális igényű felhasználókra és csoportokra.
- Ha a fiataloknak lehetőségük van online kérdésfeltevésre, akkor egyértelműnek kell lennie, hogy mennyi időn belül kapnak választ. A válasznak egyénre szabottnak kell lennie és egyértelműen ki kell derülnie, hogy azt ki szolgáltatta. European Youth Information and Counselling Agency (ERYICA) Place de la Gare, 26 L-1616 Luxembourg Tel: +352 24873992 – Fax: +352 26293215 <http://www.eryica.org> – Skype! Eryica
- Ha a fiatalok részt vesznek az információs tartalom létrehozásában, a végleges verzió pontosságáért az ifjúsági információs szervezet felel.
- A fiatalok visszajelzésre való ösztönzése az online ifjúsági információs szolgáltatások fejlesztésének szerves része kell, hogy legyen. Egyszerű visszajelzési lehetőséget kell biztosítani, amelyet kiértékelésük után a tartalom átalakításakor figyelembe kell venni. A fiatalok minden esetben kapjanak visszajelzést arról, hogy javaslataik hogyan befolyásolták a szolgáltatást.
- Az online ifjúsági információ szerzőjének és céljának egyértelműnek és láthatónak kell lennie. Ha harmadik féltől származó tartalom jelenik meg, annak forrását nyíltan meg kell jeleníteni.

A felhasználók számára egyértelműen meg kell jeleníteni, hogy kik és milyen célból biztosítják az ifjúsági információs szolgáltatást. A közvetlen kapcsolatfelvételi lehetőségeket egyértelműen meg kell jeleníteni. Az anyagi támogatás forrását nyíltan fel kell tüntetni.

Az online ifjúsági információs szolgáltatásoknak olyan módszereket és útmutatást kell biztosítaniuk, amelyek elősegítik a fiatalok információ-felhasználó képességének és online kompetenciáinak fejlesztését.

Az online ifjúsági információs szolgáltatásoknak információt és iránymutatást kell adniuk a fiataloknak arra vonatkozóan, hogy hogyan viselkedjenek biztonságos és felelős módon online környezetben.

Az online ifjúsági információs szolgáltatásoknak biztonságos környezetet kell jelenteniük a fiatalok számára.

Az online ifjúsági információ tiszteletben tartja és védi a felhasználók magánszféráját, és lehetővé teszi számukra, hogy módosítsák vagy töröljék a saját maguk által közzétett adataikat.

Az online ifjúsági információs szolgáltatások tiszteletben tartják harmadik felek szerzői jogát és tisztában vannak saját jogaikkal is.

Az ifjúsági információs munkatársaknak kompetensnek kell lenniük az online eszközök 16. használatában és információ-felhasználó képességük megfelelő szintű kell hogy legyen. Ismerniük kell az új fejlesztéseket, vonatkozó jogszabályokat, és folyamatosan informálódniuk kell a fiatalok körében élő trendekről és új online alkalmazásokról

<http://www.eurodesk.hu>

Fogalom meghatározások

- **Egészségfejlesztés:** A WHO meghatározása szerint az egészségfejlesztés az a folyamat, amely képessé teszi az embereket arra, hogy saját egészségüket felügyeljék és javítsák. Az egészségfejlesztés az a folyamat, amely képessé teszi az embereket, az egészséget meghatározó tényezők felügyeletére és ezáltal egészségük javítására. A részvétel nélkülözhetetlen az egészségfejlesztő tevékenység fenntartásához.
- **Egészségnevelés:** A WHO meghatározása szerint az egészségnevelés olyan, változatos kommunikációs formákat használó, tudatosan létrehozott tanulási lehetőségek összessége, amely az egészséggel kapcsolatos ismereteket, tudást és életkézségeket bővíti az egyén és a környezetében élők egészségének előmozdítása érdekében. A korszerű egészségnevelés egészség és cselekvésorientált tevékenység.
- **Az iskolai drog prevenció:** A korszerű szemlélet a drog prevenciót az egészségfejlesztés (health promotion) komplex megközelítésében helyezi el. A cél annak tudatosítása, hogy a fiatalok mit csináljanak (= egészségesen éljenek), miközben annak tudatosítása is fontos, hogy mit ne csináljanak (= ne drogozzanak). Az illegitim drogok fogyasztásának megelőzése egyrészt tehát nem különíthető el a legális drogok (alkohol, nikotin, orvosi javallat nélküli gyógyszerszedés) fogyasztásának prevenciójától, másrészt nem különíthető el az egészség általános és különösen nem az egészség mentális, pszichés hangsúlyú fejlesztésétől.

ASSZERTIVITÁSHOZ – (hatékony kommunikációhoz) kapcsolódó fogalmak:

- **Szervezeti kultúra:** A szervezeti kultúra nem más, mint a szervezet tagjai által elfogadott, közösen értelmezett előfeltevések, értékek, meggyőződések, hiedelmek rendszere. Ezeket a szervezet tagjai érvényesnek fogadják el, követik, és az új tagoknak is átadják, mint a problémák megoldásának követendő mintáit, és mint kívánatos gondolkodási és magatartásmódot. (Schein, 1985.)
- **Asszertivitás:** Az asszertivitás olyan szemlélet-és viselkedésmód, amelynek birtokában az egyén oly módon tudja jogait érvényesíteni, hogy közben tekintettel van mások jogaira is. A megvalósítás eszköze a kommunikáció, vagyis megfelelő közlést teszünk gondolatainkról, vélekedésünkről, érzéseinkről, szándékainkról.
- **Asszertívnak lenni:** Képesnek lenni kifejezni érzéseimet, gondolataimat és érvényesíteni jogaimat és érdekeimet úgy, hogy figyelembe veszem mások érzéseit, gondolatait, érdekeit és jogait.
- **Facilitáció:** A facilitáció során egy külső, neutrális személy – a „facilitátor” – segít a csoportnak a döntéshozatalban, a probléma meghatározásában és megoldásában. A problémamegoldás folyamatát teszi hatékonyabbá, a döntést azonban a csoport hozza meg. A facilitátor újra és újra a megoldandó problémára irányítja a figyelmet, ha a felek egymásban keresnék a konfliktus forrását.
- **Mediáció:** A mediáció során a szervezeten belüli, vagy szervezetek közötti – kapcsolati feszültségekkel terhelt – konfliktusok okainak feltárása, az érdekek összeegyeztetése és a felek számára elfogadható megoldás megtalálása történik.
- **Szupervízió:** A szakmai munkában három igény, az adminisztratív, a képzési és támogatási igények kielégítését szolgálja. A szakmai személyiség áll a fókuszban, vagyis a szaktudás, a szakmai értékek és készségek személyes tudatosítása és fejlesztése. A szupervízor egyszerre segít a szervezet és az egyén szempontjából átlátni a szervezet rendszerét, alrendszerait, azok működését, egymáshoz kapcsolódását és a köztes konfliktusokat. A szupervízió célja a hivatás értékeinek átadása, az elméleti tudás és tudatosság fejlesztése, a problémamegoldó készségek, az

értékelési és beavatkozási készségek növelése és a tudatosság fejlesztése. A szupervízió a motiváció, a munkakedv és az elkötelezettség fenntartását is segíti, továbbá az elégedetlenség és stressz oldását, elejét véve a kiégésnek. A csoportos szupervízió a szervezeti egység egészében segít a szervezeti kérdések megvilágításában, a szervezeti problémákra való rálátásban.

- **Konzultáció:** A konzultáció tanácsadás jellegű. A konzulens új perspektívát hozhat a szervezetbe. Két típusa: a folyamatra és a szaktudásra irányuló konzultáció.
- **A szakmai konzulens** a szakértelmével a gyakorlati megközelítésekre és stratégiákra összpontosít. Ez a fajta konzultáció a munkavégzés folyamatában, annak hatékonyságában és az eredmény értékelésében segít.
- **A folyamatkonzulens** a szervezeti dinamikával, mint a szervezeti output befolyásoló tényezővel foglalkozik.

A beavatkozás és az önállóság szintjei

Érdekes kialakítani egy saját skálát, melyet használva egy fiatallal vagy fiatalok egy csoportjával közösen eldönthetjük, hogy egy adott projektben milyen mértékben segítjük őket. Létezik több, európai szinten népszerű „sorvezető” mindehhez, melyeket lényeges saját magunk által értelmezhető-kezelhető formában adaptálni.

Az alábbi példában a fantáziánévek egy-egy feladatkört és beavatkozási attitűdöt fejeznek ki, melybe ifjúságsegítőként, az adott csoporttal megegyezve belehelyezkedhetünk.

- *Menedzser* – az ifjúságsegítő a projekt operatív vezetője. A fiatalok rábíznak minden döntést, az önállóság egyes részfeladatokban, szerepekben teljesebben ki.
- *Elnök* – a projekt lényegi kérdéseiben az ifjúságsegítő dönt, részterületeken önállóan az egyes fiatalok (munkacsoport-vezetők).
- *Válságmenedzser* – megegyezés szerint a csoporttal való közös döntés alapján az ifjúságsegítő komoly probléma esetén menedzseri pozícióba kerül.
- A további szerepekben a fiatalok a koordinálók a projektet illetően, ezen belül keresik a szerepet az ifjúságsegítőnek.
- *Pénzügyi/adminisztratív/kommunikációs/tárgyaló referens* – a fiatalok koordinálása mellett egy-egy, a csoport által túl nagy kockázati zónaként értelmezett feladatért felel az ifjúságsegítő. Ez általában a pénzügyi – adminisztratív feladatkör vagy döntéshozókkal és szolgáltatókkal való tárgyalás szokott lenni.
- *Tanácsadó* – az ifjúságsegítő általános tanácsadóként dolgozik a projektben. Nincs felelősségi területe, de bármiben lehet a tanácsát kérni a projektmenedzsmentet és az emberi kapcsolatokat illetően is.
- *Pszichológus* – ebben a szerepben a projektmenedzsmentben egyáltalán nem segít az ifjúságsegítő, feladatköre az emberi kapcsolatokra való figyelés. Az értékelések, az egymásnak adott feedback-ek és feedforward-ok¹⁵ fórumának kialakítása, az egyéni mentálhigiénés állapotban való támogatás, a személyi konfliktusok kezelésének támogatása lehet megegyezés szerint állandó vagy részleges feladata.
- *Antropológus vagy szociológus* – a fiatalok teljesen önálló projekt munkája során az ifjúságsegítő be nem avatkozó szerepbe kerül. Antropológusként részt vesz a programban, szociológusként pedig megfigyelő. Szerepe az értékelés során lesz aktív, felelőssége is erre terjed ki.

¹⁵ Modern vezetés pszichológiai és kommunikációs kifejezés, amely a „feedback” (visszajelzés a múltban történt eseménnyel, érzéssel kapcsolatban) mellett a jövőre nézve jelent javaslatokat, megoldási lehetőségeket a másik ember számára. A megközelítés megalkotója Dr. Marshall Goldsmith, kortárs amerikai vezetési tanácsadó.

A TÁMOP-5.4.4-09/2-C-2009-0002 „Az ifjúságsegítő képzés interprofesszionális fejlesztése”
c. projekt konzorciumának megbízásából kiadja a
Kecskeméti Főiskola
Tanítóképző Főiskolai Kara

Felelős kiadó: Dr. Steklács János dékán

A konzorcium tagjai: Kecskeméti Főiskola, Magyar Pedagógiai Társaság, NCSSZI Mobilitás
Ifjúsági Igazgatóság.
Együttműködő partner: Excenter Kutatóközpont

Sorozatszerkesztők: Horváth Ágnes, Letenyeiné Mráz Márta, Nagy Ádám, Trencsényi László
Technikai szerkesztő: Makra Csaba

ISBN 978-615-5192-05-0

Kecskemét, 2012

ÚJ SZÉCHENYI TERV

